不可不看的
心理学经典全集

（套装共20册）



竹石文化
BOOK

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

总　目　录

动机心理学

微表情心理学

行为心理学

交际心理学

九型人格心理学

欲望心理学

沟通心理学

销售心理学

婚姻心理学：婚姻是最好的修行

顾客行为心理学

幽默沟通学

第一印象心理学

优势谈判心理学

微情绪心理学

焦虑心理学

微反应心理学

女人怪诞心理学

性格心理学

原生家庭心理学

社交恐惧心理学

85%

克服成瘾、拖延与懒惰的快乐原则

动机心理学

ADDICTION, PROCRASTINATION, AND LAZINESS

[美] 罗曼·格尔佩林——著
(Roman Gelperin)
张思怡——译



雄踞亚马逊行为心理学分类榜TOP3作品

天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

美国认知心理学家格尔佩林20年经验大公开

目　录

引言
第一章 人类行为中的反常
　　吉姆把论文拖到最后期限
　　安玛丽去健身房的次数越来越少
　　约翰忽然发现自己嘴里有一支香烟
　　俊熙决定再玩十分钟就放下游戏
　　汤姆不想一天睡十一个小时
第二章 揭开人类行为动机的神秘面纱
　　人们要的是结果，而不是行动
　　分清行动和结果的动机有何不同
　　结果的动机：焦虑是来自未来的使者
　　两种力：当前的诱惑和对后果的焦虑
　　两种动机在这里较量：活动的准备工作
　　目前的情形：进入对人类行为动机的深入分析
第三章 深入分析：动机的心理本质
　　人类有减少不悦的心理冲动
　　人类有寻找快感的深层动机
　　我们的日常动机：让快乐增加，让不快减少
　　动机的根源：动物的快乐无意识
　　快乐无意识的动机原理
　　快乐无意识经常控制我们的注意力
　　让意志力和快乐无意识握手言和
第四章 快乐无意识是如何运作的
　　不悦感引发的动机和快乐引发的动机
　　不同来源的快乐动机

高层次的成就感产生更大的快乐动机
利用活动过程中产生的快乐动力
积极的情绪可以无视快乐无意识的绝对指令
充分利用人际交往中产生的动力
第五章 动机的心理框架
我们筹划一件事，已经包含了三种动机
开始还是放弃：不同动机的角色
意志力也符合快乐无意识的动机原理
第六章 我们的工具箱：十五种策略
良心有愧的不悦感
记住目标
不要权衡利弊
习惯和联想的力量
控制我们的环境
运用社会性动机
分配注意力
引导注意力
运用情绪的动力
运用想象的力量
使用咖啡因和其他药物
抑制当下的需求
监控你的专注能力
以轻微的快乐开始一天
借助提示物件
第七章 带你走出困境
用快乐的方法终结拖延症
活力满满地去健身房

愉快地戒烟
轻松戒掉电子游戏
用愉快的事代替嗜睡
总 结
返回总目录

引言

这本小书是我于2013年写成的。在很长一段时间里，我都面临各种写作动机的问题，为此十分苦恼。但我最终还是理解和接受这一切，并获得自律。我应对这些动机问题的方法，与我现在应对及推荐给大家应对各种心理问题的方法相同，那就是自省：通过观察一个人具体的心理活动，找出问题的根源，然后调整应对措施。

这本书是一份自助式的指南，帮助人们解决当今世人普遍面临的动机问题。人们常常采取自毁式的方法解决这些问题，其实如果能正确理解自己的心理，人们就能够轻松又高效地解决这些问题。除了戒烟外，我亲身经历了这本书中描述的所有动机方面的问题。

第一章中的五个例子来源于许多人，它们基于我对自己的审视，以及对于身边的人进行的大量观察，我和身边的人都在与各种动机问题做斗争。至于第一章中关于抽烟的故事，我从不吸烟，所以也不用戒烟，但是我发现周围试图戒烟的人总是在尝试戒烟，常常失败，然后再戒。我发现他们的困境与其他的动机问题，在本质上有着相似的决定因素，所以也可以共享相同的解决方法。

在写这本书的过程中，我一直尝试将我写的这些方法应用到自己的生活中，结果取得了惊人的成功。现在，我只希望书中这些来之不易的想法也能够帮到你。

第一章 人类行为中的反常

关键词

拖延　偷懒　嗜好　成瘾　嗜睡

在一生中，我们常会发觉自己有一些反常行为。许多心理学专业的学生和心理学发烧友可能会由此而夸大其词，措辞浮夸地宣称“人类行为是非理智的”。这种说法仅仅流于表面，并未对一直作用于人类理智的古老心理机制有深刻的认识。

反常行为并不意味着人们的行为或思考是非理性的，而是意味着人类控制自我行为的意识有时是十分局限的，有时是微弱的，有时是与自身的所作所为毫无关联的。若我们曾留心观察过，我们就会发觉，不管意识层面的企图是什么，我们的内心都会有一些反面的力量在不断推动、诱惑甚至决定我们的行为，哪怕我们曾有意识地去抵抗这些力量。绝大多数会自省的人都会承认，他们并不能完全控制自己的行为。在很大程度上来说，他们的这一结论是正确的。

吉姆把论文拖到最后期限

六周前，吉姆就知道美国文学课需要上交一篇八页篇幅的论文。其实，他早已经开始构思这篇论文了，估计只需不到十个小时就可以写出来。他曾好几次下决心开始写作，希望早点写完，但是他又总是逃避这件事，始终一个字都没写。直到现在，时间已经到了深夜，距离交作业的时间只剩十个小时。他着急了，开始疯狂地拼凑字数。在这十个小时里，他争分夺秒地写作，十分专注。他不休息，不看电视，也不玩游戏，这些都是他平常最喜欢做的事情。他感到巨大的压力，总是发脾气，也觉得十分疲倦。十个小时后，他完成了论文，并按时上交了作业。

之后，吉姆整个人都很开心，巨大的压力消失，他一下子就轻松了。他甚至感到一种狂喜，即使是熬夜十个小时赶论文，他现在也觉得疲惫。他觉得，他可以把握任何事情，克服任何障碍。

吉姆暗暗下决心："从现在起，我再也不会把事情留到最后了，我再也不想像疯了一样赶时间做事，这简直是种煎熬。"但是，吉姆注定会一次又一次地重复这个过程。在开始做事前，他依然会拖延上几天、几周，甚至几个月，直到最后期限在即，再拖延一秒都不行，他才不得不开始。

毫无疑问，这种情况很常见，我们每个人都会碰到。为什么会这样呢？为什么我们明明知道有事要做，却还要在一些无意义又琐碎的事情上浪费时间呢[1]？

为什么我们不能抑制拖延的冲动呢？那些仅仅是做完工作的人，与那些勤奋地提前或及时完成工作的人，有什么不同呢？为什么我们明知

道拖延到最后一秒，一边要承担着压力和焦虑，一边要突击完成任务，却还是无法提前开始工作呢？况且，拖延还会导致工作质量大打折扣。许多人都觉得自己缺乏意志力。然而，最后期限帮我们唤起的意志力并不十分可靠。在这种时候，我们会觉得，只要有了动力，就没有什么难事。但是没有人想持续处于一种焦灼的压力状态来完成时间紧迫的任务。那些常因工作而陷入这种状态的人，通常也会讨厌他们的工作。而且，这种高压状态还会对心理和身体造成很多负面影响。

事实上，人们有可能享受一种高效率、高产出的工作状态，从而避免最后期限带来的压力和紧张感，但这与所谓的意志力无关。在这本书中，我们会认识到，意志力是一种不稳定且不太重要的因素。要想实现上述理想的工作状态，我们必须理解什么是动机。不过，我们先读完下面几个例子，再来看看动机到底是什么。

安玛丽去健身房的次数越来越少

安玛丽在努力减肥。她在当地健身房办了健身卡，刚开始的两周，她每天都迫不及待地去健身房健身，完成一系列的锻炼。到了第三周的周一，她开始有点不想去，但最终仍然要求自己出门去了健身房。这一天后，她突然觉得，自己偶尔一天不去，也没什么关系。自从有了这种想法，她就像很多人一样，每次去健身房前都得花不少时间说服自己。大多数时候，她都受这种想法影响，最终没有去健身房。不久，她便发现自己每周只去一次健身房，接着是两周一次，直到最后，她完全不去健身房了。

这是一个关于失去动机的典型案例，在现实生活中十分普遍。

约翰忽然发现自己嘴里有一支香烟

约翰今年36岁。他在一家会计师事务所工作，正在努力戒烟。他有18年的烟龄，每天吸半包烟，现在他想彻底戒掉抽烟的坏习惯。一天下来，他有许多时刻都特别想抽一支烟，但是一想到戒烟的誓言，他就忍住了。第一天，他成功地抑制住了烟瘾，一支烟都没抽。第二天，在下班回家的路上，他惊讶地发现自己嘴里有一支点燃的香烟。

他其实是从口袋里拿出了烟盒，从中抽出一支，放入嘴里，接着又从口袋里拿出打火机，点燃香烟，再把烟盒和打火机放回口袋。吸了几口后，他才突然意识到他的行为已经违背了戒烟的誓言。接着，他猛吸了一口，便把烟扔了。

接下来的一天，为了防止这种情况再次发生，他把口袋里的烟锁在了办公室的抽屉里。他非常想抽一支烟，但他想到自己必须打开抽屉才能拿到烟，便忍住了。

又过了一天，他在室外散步，猛然意识到自己的手里正拿着一支点燃的烟。原来，他把抽屉里的烟拿出来了，走到室外，点燃了一支。其实，他很清楚自己在干什么，但直到吸了几口之后，愧疚感才油然而生，他意识到自己违背了戒烟的誓言，于是猛地把烟丢了。

后来，他索性把烟全扔了，杜绝任何吸烟的可能。他感到烟瘾十分强烈，但没有烟，他只能忍住了。然而，他的工作效率十分低，他总想

着去买烟。最终，他觉得戒烟这一痛苦的尝试会给他的工作带来难以接受的后果，于是买了一包烟，并决定推迟戒烟的计划——或许，应该等到假期再戒烟。于是，约翰又回到了每天抽半包烟的状态。

在这个例子中，约翰实际上很努力地戒烟，比起大多数戒烟的人，他付出了更多的努力。但是，哎，他戒烟的策略中少了非常重要的一点。在这本书的最后，我将会给约翰一些建议，帮他下次成功戒烟。

俊熙决定再玩十分钟就放下游戏

寒假来临，俊熙回家了。假期里，除了要完成学校布置的作业和几件想做的事之外，俊熙没什么特别紧急的事需要做。寒假的第一天，他早上八点就醒了，家人都还在睡觉，他也没想好要做点什么。为了打发时间，他打算重拾童年时的娱乐活动——玩电子游戏。他好长时间都没有玩电子游戏了，上大学后也没想再玩。小时候玩的PS2游戏主机还在他房里，他点进了一个早已忘记玩法的游戏，怀着一丝怀念童年的感伤，重新开始玩起来。接下来的几个小时，他玩得很开心，并渐渐熟悉了游戏的玩法。

十点，他吃完早餐，感觉有点困，发觉没有什么事可做，于是又开始玩游戏。他玩了几个小时，乐在其中。他看了下时间，发觉已经是下午一点半了。他想：不玩了，我得开始我的一天了。我应该去跑跑步，快点做完寒假作业，或许还可以见见老朋友。正准备出门时，他又打算再玩十五分钟。十五分钟过去了，他仍觉意犹未尽，决定再玩十分钟。就这样，他一直推迟出门的时间，有时是忘了时间，有时是意识到已经

超出了规定的时间，便又加时十分钟。直到下午五点，他感到饿了，才放下游戏机，走出房间。

他打算跑会儿步，到附近的一家餐馆吃个汉堡包。他确实按计划做了，但等回到家后，他完全没有心情写作业，便又开始玩游戏。他一口气玩到深夜，直到深夜两点，他感觉自己已经筋疲力尽，倒头便睡着了。

接下来一天，他在十点半醒来，吃完早餐，又很想玩游戏。之前，他就和几个朋友约好傍晚七点在酒吧见面。他打算先玩一会儿游戏，反正离聚会时间还有整个下午呢。玩着玩着，他忘记了时间，整整玩了八个小时。直到傍晚七点整，他突然意识到得去见朋友了，才匆忙地换好衣服，朝酒吧奔去。

他和朋友一起玩的时候，心里还想着游戏，隐隐约约想再玩玩。回家路上，他十分期待再玩会儿游戏。不一会儿，他回到家，马上又开始玩起游戏，并再一次玩到深夜。

接下来的几天，情况一直如此。俊熙忍不住一直玩游戏，除非有什么必要的事情去做，他才会停止游戏。

在假期前几天，俊熙几乎所有的时间都在玩游戏，平均每天会玩十二个小时。他反复下决心要戒掉游戏：再玩最后十五分钟，再玩二十分钟吧，再玩最后一个小时吧，就再也不玩了。可他总是违背规定，或是玩起来就忘了时间，不知不觉又玩了几个小时。等他终于停下来，他才会出门吃点东西，或是出门办点事，但是只要一回家，他便又回到游戏世界，玩的时间越来越长。

这样的状态持续了六天。在第六天快结束的时候，俊熙终于通关

了。他马上对游戏失去了兴趣，平静地将PS2放到了一边，没有任何不舍。在此之后，他没有再玩这个或者其他游戏，而是按照之前的计划过完了寒假：做家庭作业、和朋友出去玩、投身于一些更为有益和成熟的兴趣活动中。

在俊熙的故事中，我们需要注意三个问题：一是俊熙在什么情况下开始玩电子游戏；二是俊熙在什么情况下完全放弃玩电子游戏；三是俊熙有没有可能再去寻找一个电子游戏玩下去，继续之前的经历。

任何一个玩过或还在玩电子游戏的人，或是任何一个有朋友喜欢玩电子游戏的人，都知道俊熙的故事十分常见。这是拖延带来的另一方面的影响，但是这种行为有独特之处，耐人琢磨。从心理学的角度看，电子游戏本身就十分有意思。在后文中，我们将会读到，电子游戏所创造的一种特殊的动机条件。

汤姆不想一天睡十一个小时

汤姆睡得太多了，他每天平均要睡十一个小时。虽然他并不喜欢这种状态，但他总是由于各种各样的原因，每天都要多睡几个小时。他的身心都很健康，唯独早上起床十分艰难。即使醒来时觉得休息够了，他仍会赖在床上，然后又睡着了，最终多睡一个甚至三个小时。他除了工作没有太多的事，而且可以根据自己的情况安排一天的工作。他在自己的小公寓里用电脑工作，也在这里睡觉。每次吃完饭，他常常会躺在床上，然后打个盹。他完成一部分工作，就走向床边，一不小心就又睡着了。他几乎每天都会离开家见见朋友，或散步，或去健身房锻炼，但除

此之外，他大部分时间都待在小公寓里。除了躺在床上睡觉之外，他有时在电脑前工作，有时在狭小的公寓里踱步，偶尔看看书或电视，也是躺在床上完成的。即使每天睡得过多，他也有时间来完成需要完成的事情，甚至还能分出时间来进行一些休闲活动。

那么，嗜睡是怎么回事呢？通俗来说，嗜睡要么是因为懒惰，要么是因为抑郁，要么是由一些生理疾病导致的。毫无疑问，这些原因肯定说得通。然而，即使是想睡觉这样直接的行为，首要的决定因素也往往是动机，这个因素常常被人们完全忽视。

我认为，这些例子充分展现了我们面临的情境和问题。我们想知道，这些与意志完全相反的行为背后，究竟隐藏着怎样难以捉摸的心理机制。我们也想知道，为什么我们不能让自己去做某些事情，也不能阻止自己做另外一些事情。此外，为什么这样的行为如此普遍？为什么有些任务对于我们就像是抬起巨石那么难，有些事情却充满诱惑，让我们无法控制自己远离它们。最后，我们还想知道，我们有时能够克服这些行为的原因和方法，我们能从中学到什么，以及我们需要学习哪些知识，来帮助自己更好地把握命运。

注：

1 .这一例子，以及接下来的四个例子，皆基于真人真事。除了第三个例子，它们都是源于我个人经验和我身边遭遇同样问题的人。第三个例子是关于抽烟的，首先是基于我对人们的观察，其次是基于我自己的类似经验。

第二章 揭开人类行为动机的神秘面纱

关键词

动机　焦虑

诱惑　意愿

在探讨任何心理功能或心理理论前，我们最好先对上述事例背后较为复杂的原因进行初步分析。在这里，我们可以了解到一种很深刻的见解，在讨论行动和结果的差异性上，这种见解获得了广泛的认可。

人们要的是结果，而不是行动

乍听上去，吉姆似乎想完成他的论文，安玛丽想减肥，约翰想戒烟，俊熙想戒掉电子游戏，汤姆想睡得少一些。但是，他们的行为是不可理解的。如果仔细观察，我们就会发现这些人想要的不是这些行动，而是结果。吉姆并不想写论文，他只是想要写论文带来的结果，即通过文学课的考核。安玛丽并不想去健身房，至少在健身两周后是这样想的，她想要的也是结果，也就是减到她理想的体重。约翰并不想不抽烟，因为抽烟给他带来了巨大的满足感，他爱烟草的味道以及烟草带来

的镇静感。他想要的结果是身体健康，节约开支，更受亲朋好友的欢迎。俊熙也一样，他不想戒掉电子游戏，事实上，他玩起游戏就乐此不疲。他仅仅是想要获得戒掉游戏带来的结果，即有更多的时间去做其他有益的事情。汤姆也是，他仅仅是想要通过少睡三个小时，来做其他事情。但是睡眠对于他来说实在是太诱人且难以抗拒。

这种区分方式似乎很好地解释了这些例子，我们最初的疑惑也似乎完全得到了解答。然而，不要高兴得太早了。我们现在还未得出应对这些人类行为背后的心理机制的方法，而只是处于理解这些机制的起点。毕竟，简单地区分行动和结果无法告诉我们人们是否行动的决定因素，或者是行动时间的决定因素，或者是影响最终是否行动的因素。比如，吉姆确实完成了他的论文，至少在最初两周内安玛丽确实非常勤奋地健身，俊熙确实戒掉了电子游戏，约翰也确实坚持了一段时间不抽烟。我们的思路已经在一条正确的路上了，所以让我们继续前行吧。

分清行动和结果的动机有何不同

若是将吉姆写论文这一活动与结果分开考虑，则我们可以说，吉姆之所以最终能写完论文，是因为他知道不完成论文的结果十分可怕。吉姆一旦再拖延就会无法通过文学课考核，这一后果仅促使他开始写论文，同时，后果的严重程度超过了他对写作的厌恶，并最终使他克服了这种厌恶。

由此我们可以得出，一个人对行为本身（对吉姆来说，是写作的过程）的意愿和他对于行为带来的结果（通过文学课考核）的意愿，两者

都是一个人最终是否行动的动机因素。每一个因素都有自身的拉力，若两个力是相对的，则其中更强大的因素将会决定一个人的行为。但是，促使人们最终做出选择的心理机制到底是什么呢[1]？

结果的动机：焦虑是来自未来的使者

在权衡行动和结果时，我们需要区分两种不同的情况。第一种情况是，一个人还未开始行动，比如吉姆开始写论文之前。在这种情况下，行动和结果都仅仅是一种将来的可能性。两者都仅是吉姆脑海中的想法，是对将来情况的估计。第二种情况是，一个人已经开始行动，投入其中，比如俊熙一直在玩电子游戏。在这种情况下，行动和结果之间产生了差异，因为这个正在发生的行动是现实的、实时的和正在进行的。行为结果却是一种可能性，也是一种对将来的预期。

对吉姆来说，写作这一行动与不完成论文的后果仅是他脑海中的可能性，并不会在当下真正地实现。我们知道，最终激发吉姆写作的动力是焦虑。

所以，我们可以得出结论：焦虑的情绪是一个来自未来的使者，它是吉姆对于行动后果的焦虑，即若不能上交论文将会发生什么。我们可以假定，对行动本身的预期，也存在一个未来的使者。在吉姆的案例中，这一使者表现为吉姆每次打算写论文时就会感到的恐惧[2]。

据此，我们可以得知，情感和情绪对一个人的动机有巨大的影响。在任何情况下，将来或者说预期发生的事情，都会通过它们被想起时引

发的想法、联想和情感，对一个人当下的行为产生影响。

两种力：当前的诱惑和对后果的焦虑

在类似俊熙的案例中，对将来的预期与当下投入的活动（即电子游戏）发生冲突，我们可以想象这两种因素对一个人的行为产生的影响。俊熙已经牢牢地被电子游戏吸引，他对未来的预期很难促使他放弃玩游戏。既然长时间玩电子游戏的后果（或者说做更有益的事可能带来的结果），无法让他停止玩电子游戏，那么即使这种停下来的想法经常出现，也无法让他有所改变。我们可以得出结论：与他当下玩游戏的体验和快乐相比，那些未来的快乐预期显得十分无力。即使是一些未来的安排的确让他放下了游戏机，比如他计划去见朋友，这就像是一个拖延症患者在截止日前开始行动，他也是在最后一分钟才开始实施计划。在这种情况下，人们的行为是由同一种因素促成的，即焦虑。俊熙的焦虑是爽约引起的后果，而让他放下游戏的另一件事便是他觉得非常饿。

这种情况与一项还未做的行动的情况是相似的。俊熙的故事仅仅与吉姆的故事相反，对此我们不该太感惊讶。吉姆想努力开始行动（写论文），而俊熙是想停止行动（玩电子游戏）。我们只需重新叙述他们的故事，就能看到他们相同的本质。可以说，吉姆在努力克服拖延的行为（不论这会引发其他什么活动，有可能恰好是一档电子游戏）。也可以说，俊熙在努力做其他的活动（不论他希望做什么，比如见朋友）。每一种情况都可分为两部分，即停止一种活动，开始另一种活动。时刻记住这一点是十分有用的。

同时，我们可以清晰地看到，未来的一件具体的事情及这件事情将会产生的影响，能最有效地促使人们做出与他们当下的意愿相悖的行动。对许多人来说，他们只会在成败在此一举的时刻感受到动力，因为只有在这时，人们才能真正感受到即将到来的后果。

然而，这并不是因为人们只有在最后关头才能感到焦虑。对于未完成的职责，人们总会感到焦虑（只是在最后时刻，这种焦虑感是最明显的）。我们需注意到，强烈的饥饿感与强烈的焦虑感有非常相似的心理机制，饥饿让俊熙放下了游戏去吃饭，而焦虑则让他放下游戏去见朋友。

两种动机在这里较量：活动的准备工作

正如我们在例子中看到的，许多非自愿的行为是由于一个人对行动与结果有不同的意愿：（1）要么是某个活动的诱惑超过了活动可能带来的消极影响；（2）要么是一个好的结果激发的动力不足以消除一个人对活动本身的反感。然而，这不能解释许多不具备条件却有相同行为的情况，同样，这也不足以解释具备上述条件却没有相同行为的情况。这是因为我们还未考虑许多其他的因素。

举个十分简单的例子：一个人对某一行动及该行动的结果都有十分积极的意愿。克里斯喜欢打篮球，然而，他步行三十分钟才能到篮球场。每次想打球的时候，想到要步行三十分钟，他便在沙发上无法动弹。

在这个例子中，打篮球及打篮球的结果都是克里斯想得到的。他不想要的是开始这项活动前的准备工作。不论什么样的情况，所有活动都会有这种入门障碍，这也需要一种激活能量。这种入门障碍往往会阻止一个人开始一项活动，即使这项活动是诱人的，而且这项活动的结果从长远来看是有益的。

所以，我们最好将一项活动的执行过程分为两部分，即开始一项活动前的行动和活动本身。当一项活动本身及活动的结果开始在我们的脑子里较量时，我们必须把活动开始前需要完成的行动考虑在内。这些准备活动常常是比较辛苦和消耗性的，所以它们总是成为开始一项活动的阻碍因素。

如果一项活动本身使人抵触，但活动的结果十分诱人，那么活动前的入门障碍将只会成为附加的消极因素。如果一项活动本身令人向往，但活动的结果有害，那么开始这项活动前的准备行动就能成为决定性的阻碍因素，最终让天平倒向放弃行动这一端。即使活动及活动的结果都是诱人的，活动前的准备工作也同样能成为阻碍最终行动的决定因素。

总之，在一项活动与活动的结果之间进行一番心理较量后，胜出者必须与活动开始的准备动作这一因素再战一回合。

如果一个人努力想要停止已经开始的某项活动，则停止所需要的步骤也将会起到同样的作用。

目前的情形：进入对人类行为动机的深入分析

到此为止，我们对人类行为动机的描述已经有了不错的进展。更为重要的是，我们从心理上分清了每一个活动的三个部分——活动本身、活动的结果和活动需要的准备工作。最后一个因素或许会与前两个因素相悖，最终将人的决定拉到相反的方向。这一发现如下一页中的图一所示。

现在，我们似乎走到一个死胡同里，并对接下来该如何继续探索十分茫然。毕竟，按照一些一般性的心理知识来分析人类行为，比如心理斗争、心理意愿与心理障碍，只能让我们的分析走到这里。

要想更深入地理解现在的问题，我们必须对一个人在考虑行动及行动结果的心理过程，进行更为细致的考察。只有这样，我们才能够发现决定最终行动的最为重要的因素。只有这样，我们才能学会有意识地调控这些因素，让自己更能把握行动。

事实上，在科学研究中，要想对一个精细的问题提出解决方案，我



图一

事实上，在科学研究中，要想对一个精细的问题提出解决方案，我

们必须从不同的角度进行研究。

接下来，我们将从内省心理学的角度出发，以便获得对人类行为动机最为深入的理解，以及伴随而来的对各种上瘾的克服能力、激励效果的提升、对懒惰的规避等。所以，让我们开始走这条邻近的小路吧，它能够帮我们直接找到关于动机的解决方案。在这个过程中，在这两条小路相交的地方，我们也将会获得目前这些探索的答案。

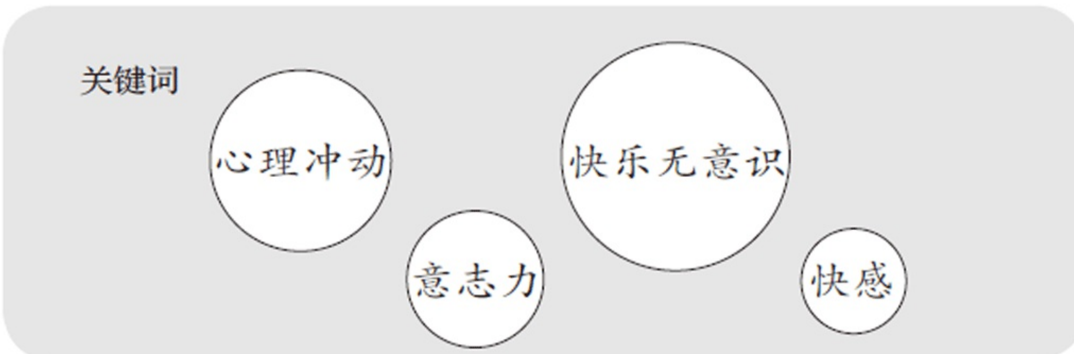
注：

1 .毕竟，每一个行为仅仅是使行为发生的心理过程的症状。

2 .为避免接下来可能的误会，我想要解释下原文中“affect”的意思。

“affect”，作为名词，意思是“感觉、情绪”。这个单词贯穿于这本书中，它指的是人的任何一种感受，这种感受常常是出现在人们认知一件事物后的结果。请不要与动词“affect”混淆，动词“affect”的意思是“影响”。

第三章 深入分析：动机的心理本质



在这一章，我将提出一个新的概念：快乐无意识。这是一种平时不易被觉察却时时在起作用的古老心理机制。通过对这一概念的理解，我们将可以理解人类各种各样的、复杂的动机因素。

人类有减少不悦的心理冲动

首先，我们将分析生理感受的激发（或阻碍）作用。让我们先举一个基础性的例子，以两个膝盖疼痛的人为例：A和B在走路的时候，A的膝盖更疼。在其他的因素相同的情况下，我们可以十分有把握地预测，在疼得不能再走路只能停下休息之前，B将会比A走得更远。若是C一个人在不同时间里面临这两种情况，我们也能给出相同的预测，即在其他因素相同的情况下，C在某一次走路的时候，感到膝盖比另一次更疼，那么我们可以预测，他感到膝盖更疼的那一次步行将更早结束。除此之

外，不可能再有其他的可能了。疼痛感是最终影响我们的因素。不论造成疼痛的原因是什么，疼痛都会促使我们停止步行。疼痛越剧烈，停止的动机越大。

在诸如此类的情境下，一个人的真正动机就是简单地摆脱或至少是减少疼痛。这种动机不仅出现在生理疼痛的时候，因为每件会造成痛感和不悦感的事情，都存在这样的动机。一个人越感到饿，他就越有动力进食来缓解饥饿。一个人越感到冷，他就越有动力寻找温暖。一个人的皮肤越感到痒，他就越发被迫去挠痒。

我们也能很明显地看到，疼痛感不仅让我们产生缓解它的行为动机，而且会降低其他无法缓解它的行为动机，这种动机的增强和减弱都与疼痛感的强度相关。用较为通俗的话来描述动机：一个人肠胃感染，呕吐发烧，十分不适，他会暂时失去所有的热情，对一切活动都不感兴趣，除非这些活动能帮他治病。即使他接到了总统的电话，他可能也会让总统明天再打来。

现在，让我们看看是否可以将这个原则应用到人类的感情方面。没有人能否认情感的动力作用。想象一下，一个演员在屏幕前问自己："我的动机是什么？"我们已经在这本书的开头读到一些例子，它们阐述了焦虑感如何激发拖延症患者最终写成论文，如何激发游戏玩家暂时放下游戏。

但是，毫无疑问，诸如悲伤、焦虑和愤怒这样的情感，不论它们的作用是什么，本质上，它们都是作为一种不悦的情感在起作用。受这些不悦的情绪激发，人们采取的行动能够缓解和消散这些情绪（有时甚至能用一种愉悦的情绪代替）。一个愤怒的人将会试图报复惹怒他的人，当他实现报复后，愤怒就消失了。一个饱受焦虑折磨的人通常会试图避

免任何让自己感到焦虑的事物，于是焦虑感就消失了。悲伤的作用更为复杂，但是通常来说，悲伤情绪会让人从悲伤的环境里走出来，从某种程度可以缓解这种情绪。

由此，我们可以得出结论，虽然不能说得那么绝对，但在很大程度上，情感带来的动力也是由生理上的不悦导致的。按照最为基础的因果原则，我们可以确信，如果这些情绪的唯一作用就是引发他们标志性的不悦感及潜在的缓解方式（比如报复），它们就像引发这些不悦感一样，会在人们身上激发同样的动力，这些动力至少在特质上是相同的。我们来看看，以下例子的本质区别到底在哪里。一个正在生气想要报复的人（或者饱受焦虑折磨想要寻求安全感的人）与一个肚子饿了想要食物的人，或是一个感到疲惫想要休息的人，或是一个感到恶心想要呕吐的人，或是充满性欲想要做爱的人，他们的区别到底在哪里呢？

日常生活中有数不清的事例可以证明，情绪与生理的不悦，是在公平竞争的环境里势均力敌的对手，它们决定人类最终的行为。一个害羞的小孩，由于过于焦虑以至不敢询问老师是否可以去厕所，但当他憋不住尿的时候，他便克服了焦虑感。一个生气的少年拒绝吃饭，存心激怒他的母亲，最终他的愤怒屈从于更强烈的饥饿感。在绝大多数案例中，有很深道德感或有宗教信仰的人将会遭遇更多这样的时刻，当他自然的性欲变得比对性本身的负罪感更为强烈时（自身的性欲会给他们带来一种不悦感或冲突感），他们会通过性交或手淫来缓解性欲[1]。

由此，我们自然会认为，我们刚发现了人类动机中最为重要的心理机制，即人类内心深处企图减少不悦或疼痛的心理需要。更为准确地说，人类的冲动会激励或驱使人们做出一些行为来完成自身最基本的生理功能。更令人吃惊的是，　这种冲动机制的作用范围非常广泛，其中包括许多更为复杂的行为、非基本的行为，甚至一些非常表象的行为。

但是，在总结概括这些发现之前，我们必须认识到，我们还只认识到了其中一半的真相。人类除了有减少痛苦的需求外，还渴望增加快乐。

人类有寻找快感的深层动机

如果让一个人处于一种平和的状态中，不悲不喜，我们就会发现他所做的一切事情都没什么特色。在这种状态中的人实质上是很无聊的[2]。

在这种状态下的人，会被那些带来快感的事情吸引，并为此痴迷。这个问题不仅仅是指带来快感的实际行动，因为如果一个人无法亲身经历令人愉悦的活动，他就会通过思维来获得。他会沉浸于想象或回忆中，或是思考一些有意思的事情。若是出于某些原因，他连这些也无法做到，则他的大脑无意识的部分就会通过联想和幻觉来获得快感。他的脑子里会开始响起一首歌，让他想起鼓励人心的圣歌或是个人的格言，或者是让他处于一种令人愉悦的幻觉中（这一点在无意识的白日梦中是非常普遍的）。

对任何一个有过以下疑问的人来说，原因都是相同的。比如，为什么在一个人感到无聊的时候，一些歌或调子常常会不受控制地在脑海中回响；一个人会纳闷，为什么自己心里一直重复某一个短语或句子（而且，这些短语或句子常常是自我劝诫或是克服困难的鼓励）；为什么一个人总会被动地陷入一些幻想中；为什么一个人的思想有时会被某些活动深深吸引（比如玩电子游戏，看电影或是黄色小说），因此我们会断

定这个人对这个活动上瘾了。因为，所有出现在一个人脑中的思绪、想法或是其他事情，本质上都是令人愉快和能产生快感的事物。一个人的心理在潜意识的驱使下在取悦自己，把自己带到更为快乐的地方。

但是人的心理不会是简单地想要获得快感，他还想要增强快感。一个人在一种平和的状态中醒来，对一些快感不明显的活动也会感到满意，比如说读一本书（读书不会是一项非常令人兴奋的活动，读教材更是如此），或者是开始一项创造性的活动（这或许会带来一定的快感）。然而，当一个人完成了一些更为刺激的活动，比如玩游戏或看电视综艺节目，他会发现自己很难再投入上述的那些快感不足的活动中。他感到的无聊和抗拒等同于他在平和的状态时面对一件令人不悦的活动时的感受（比如一件不太紧急的日常琐事）。

我们能从大多数人读书时的心理状态中观察到这种心理现象，这种心理现象一直令人困惑且令人不悦。我们注意到，在读书的过程中，人们会突然沉浸在自己的思绪中，而不再去理解书中的意思。一旦走神，我们就很难再次开始阅读，因为不一会儿我们又会开始想自己的事情。原因是侵占大脑的那些思绪往往比读书能带给我们更多的快感。一旦一本书的内容引起了一连串更为吸引人且令人愉悦的想法，玩味这些想法就会无意识地代替阅读。然而，如果一本书的内容让人想起一些令人焦虑或愤怒或悲伤的想法，或是带来任何的不悦感，我们就会自然而然地试图缓解不悦。

在每一种情况下，我们的注意力都不由自主地偏离了阅读，要么是为了思考一些更为愉悦的事情而放弃了阅读，要么是因为阅读的内容引发了一些不愉快的感受。这可以解释同种性质的所有场景，比如在听演讲或讲座的时候，我们开始走神，想一些其他的事情。

我们的日常动机：让快乐增加，让不快减少

目前，我们所有的证据都证实了一种深层次的心理影响的存在，它由快感和不悦两种感觉作用于人类的各种认知和行为。这种心理影响可以描述为：增加快感和减少不悦。

在19世纪末20世纪初的心理学家看来，这已是被广为接受和认可的观点。自那时起，寻求快感、规避不悦就被认为是人类心理最为基本的动机，是其他一切心理功能的基础。弗洛伊德将这称作“快乐原则”。但是，对于今天的当代心理学，一切都变了[3]。然而，基于我们现有的证据，我们仍然可以得出结论：不可否认，人类的大部分动机是由快乐原则决定的。

对理解人类心理和行为来说，这一步本身就是很大的收获，然而，随着进一步的探究，我们有了一个更为惊人的发现，那就是快乐原则无处不在，它出现在人类功能运转的方方面面，而且在每种情况下，它对人们的行为和思考都起主导作用。

如果我们学会观察自己身上的这种影响，我们就会发现，即使是微不足道的行为，比如说早晨起床，也是由快感或不悦的动机决定的。若是躺在床上能够提供快乐，一个人要么会因为其他活动能创造更多的快乐而起床（比如，新一天即将开启的兴奋、晨跑、对一项体育赛事结果的好奇、喜欢的节目又更新了一集），要么就是因为其他一些迫切的动机而起床（比如，尿急、饥饿、闹钟恼人的声音、躺太久而带来的不适、对需要完成的事情的焦虑、对睡太久突然产生的厌倦[4]）。另外，

即使躺在床上已不能带来任何快乐，甚至还让人有些不悦（当一个人不困后，躺在床上就让人觉得不舒服），人们还是需要另外的动机促使他起床，因为起床这个动作本身往往是令人不悦的[5]。

这告诉我们，增加快感和缓解不悦的需求，不仅是动机的主要类型，而且是动机的本质。我们能在所有的动机背后找到这种心理上的力量（19世纪的心理学家做了大量这方面的研究），任何能被称为动机的因素都源于此。然而，尽管增加快感和减少不悦的需求如此普遍，而且控制着人类认知和行为的所有方面，但除非它们清晰地显示出来，不然很多人就会忽视快感和不悦在生活中扮演着多么重要的角色。对他们来说，这一切都是无意识的。而那些留意到自己感觉的人，却将快感和不悦当作他们的想法或行动的结果（副作用）。事实上，快感和不悦应该是原因。

现在，我们意识到这一因素的影响是广泛且复杂的。它在基本功能上的二元论，以及神秘地属于人们大脑无意识的性质，让我们确信，我们讨论的是人类大脑中的一个独特且无意识的机制：它最为古老又最为重要。在心理学理论的范围内，我们必须承认它是人类心理的一个独特的无意识系统[6]。

现在，在广为人知且被大量研究的联想无意识之外，我们可以加上第二个完全独立的系统——“快乐无意识”。

动机的根源：动物的快乐无意识

在将快乐无意识这一独立的系统作为影响人类机能运作的一大关键因素时，我们不能忽视，在它控制下的许多功能以及它的控制方式，毫无疑问都适用于动物。事实上，有意识的意志力在某种程度上独立于快乐无意识，它会抑制快乐无意识发挥作用，而低等动物完全缺乏这种意志力。所以说，如果快乐原则只是大致引导和控制人类行为，我们就能够推出，快乐原则对动物的行为也起到同样的作用。这一原则从生物进化的最初阶段便一直有效。

这一点十分有意义。快乐无意识只认可两种刺激——快乐和不悦，它的唯一功能就是驱使有机体寻找快乐，避免不悦。这种最基本的二元功能可以追溯至快乐和不悦原始的起源。

或许，我们今天仍然可以看到，在最初等生命体里起作用的二元功能，一个单细胞只需要辨认出哪些是必需的营养物质，然后用菌毛带动自己靠近这些物质；哪些是有毒有害的不利物质，然后用菌毛带动自己远离这些物质。即使这不是快乐无意识最初的进化起源（事实上，我们也很难想象这就是起源），它的起源与细胞的选择也出于同一种原因。一个初级简单的有机体仅需避免不好的物质，找到营养物。这是进化的必要开端。

更为复杂的有机体的进化需要更多样的功能。所以，自然进化的历程就会（而且似乎已经是）建立在这个二元系统的基础上。在进化历程的某一个节点，我们可以发现，直觉和情感或许是遵循某种顺序发展的，而这种顺序便是基于快乐原则来帮助有机体适应周围的环境[7]。

我们可以看到，更为复杂的有机体不仅需要趋利避害，而且需要完成许多不同的任务。自省并不能让我们得出任何关于动物直觉的知识，我们首先讨论下情绪及情绪的功能吧。情绪建立在快乐原则的基础上，

在快乐无意识的规则下，情绪驱动我们的行为。这些情绪激发的行为毫无疑问也是有利于进化的。

以愤怒的情绪作为例子：一个愤怒的人会对惹怒他的人进行报复或实施暴力。愤怒本身是不悦的，人类固有的消除愤怒的方式就是报复，进行报复会带来一种宣泄的满足感和一种巨大的愉悦。愤怒是对伤害的抵抗，是对施害者的报复。然而它无法弥补已经承受的伤害，它只能通过警告施害者施害的后果，来保护一个人免于将来的伤害。我们能够从动物世界中清晰地观察到这一点。

或者，我们拿焦虑举个例子：一个焦虑的人想要摆脱焦虑，因为焦虑让人痛苦，所以他会努力规避那些引起焦虑的事物。如果焦虑是由一件未来要做的事情引起的，他可能就会选择不去做那件事情。但是，如果焦虑是由不去做某件事情引起的，焦虑就会驱使他去做那个事情。焦虑情绪给进化带来的好处是避免危险，我们可以从动物身上观察到这一点。

所有的情绪所激发的行为以及带来的好处，是较为复杂的话题，我们在此无法全面地开展讨论。但是我在此还是要强调，所有的情绪都是在快乐原则的基础上运作的。

至于本能，我们能不能推测动物在受到刺激时，会感到一种强烈的煽动，一种令它们不安的不快，所以才会促使它们做出某种特定的行为或动作？当一只鸟看到红色的时候会忍不住啄食，是因为不这样做它就会产生一种不愉快的紧张感吗[8]？当一只小鸭看不见妈妈的身影时，它会感到不悦（或焦虑）吗？鱼有保护卵的冲动，不然它会感到不适或痛苦，它这样做是出于快乐吗？只要有机会，任何动物就会准确地知道如何交配，这是因为交配这一动机刺激了内在的兴奋点吗？或者说，动物

发出求偶信号吸引配偶，当然不是一件毫无感情的事，而仅仅因为这种叫唤是它们对性渴望的自然流露？

让我们进一步讨论大脑进化的历程：我们能够推断，直觉和情绪的进化发展了联想记忆，给了大脑保留印象和联想的能力。联想的能力，即把曾经唤起的快乐、痛苦、情绪和本能与刺激源联系起来的能力。这种发展模式能够让生物按照过去的经验调整自己的行为，也就是说，这种发展模式让生物能够学习。

当然，大脑通过联想引发相关记忆和感觉，这种运作模式是人类的显著特征。而正是由于这一点，在进化史上，人类特有的理性、明晰的思维和想象力才最终得以发展。

快乐无意识的动机原理

在列举了这些之后，我们现在可以进一步分析人类行为背后的各种动机因子的复杂互动。外部世界带来的感觉、情绪、本能、喜好及清晰的想象都是造成快乐和不悦的缘由，它们都以某些方式影响着人们的认知和行为。但是最终，所有这些都是直接作用于表层的动机，对于人类心理和生理最高层的吸引是：快乐的无意识。

基于这一证据，我们可以得出一个结论：人类思想和行为的主要决定因素不是认知，而是意欲。如果我们考量每一种生理感觉和精神世界的元素（思想、主意、记忆、信仰），以及考量我们的行为活动，观察它们是让人愉快还是让人沮丧，是带来了快乐还是减少了不悦，我们就

能对人类行为背后的影响因素获得更根本的了解[9]。

再回到拖延的例子，我们可以很清楚地看到这一原则在行动中的作用。之前，我们可能感到困惑：为什么使人逃避的焦虑感，竟让拖延患者（在最终期限前）突然爆发，一心只为完成任务？更别提，为什么在最后期限来临前，虽然他已经感受到了很大的焦虑，却仍不付诸行动。如果我们将拖延产生的焦虑看作是由想到未完成任务的后果引起的不快，就有了解决问题的办法。

只要还有时间可以偷懒，我们就能轻松地消除想到不能完成任务时的不悦及伴随而生的焦虑，方法就是把做这件事的日程定得靠后一些，然后将这件事暂时抛之脑后（担心的想法和焦虑感就会暂时消失），直到再也没有时间可以浪费，抛之脑后的做法无法再起作用，唯一可以缓解焦虑的方法（这时的焦虑感最为强烈）就是赶快做这件事情[10]。

另外一个可以观察到的有趣的事实是，一个人对未来事件的情绪反应与他的现实期待息息相关。比如说，不管一个拖延者如何努力（也没有能够让他改变想法的事物），他决不能成功骗自己已经完成了任务或者压根就没有什么任务。同样，一个尽力给自己定时间期限的人，知道这个期限其实不会带来什么结果，就很难说服自己相信或者让自己感受到那种真正面临最后期限及逾期导致后果时的焦虑感。事实上，我们很多人都会遇到这个情况：没有外在时间约束，只需对自己负责，去尝试做仅靠意志完成的事业。

快乐无意识经常控制我们的注意力

在结束这一讨论前，我还想讨论一个问题，它关乎我们执行多重任务时的情况。事实上，如果一个人能给予每一个任务必要的注意力，就说明他具备同时处理多重任务的能力。

这实际上是一个非常重要的心理因素，但我在此只会简单地描述一下。众所周知，一个人的注意力是有限的。而且，每个人每天能支配的注意力也是随时变化的。一些活动会比其他活动需要更多的注意力[11]。

我们的注意力能够发挥两大功能：感知和行动。事实上，我们的感官一次摄取到的信息是有限的，且只能感知到有限的刺激源。另外，我们不仅会感知到外界的刺激，而且会感知自己意识层面的思考和想象，以及一些无意识的想法、联想和幻想，因为我们用同一个感知系统来体会所有这些[12]。它们都争夺着我们有限的注意力。我们无法同时听两个演讲，看书时无法再与人聊天或者思考另外的问题。如果我们边下象棋边看电视，对于棋局的分析就会受到影响。同样的，我们听音乐时肯定难以解决一道数学难题。当完全被外部世界吸引，我们就很难充分地思考，反之亦然。当做梦的时候，我们很少甚至完全没有清晰的思考，所以，产生幻觉的精神分裂症患者无法真正看清楚这个世界，或控制好有意识的思维。

但是，人们自发的行动也需要等量的注意力。比如，感受某部分肢体需要的注意力，移动某部分肢体也需要同等的注意力。事实上，这两者是不可分割的。不论什么时候，只要我们的某一部分肢体失去了感觉，我们就会发现同时失去了移动它的能力[13]。事实上，大多数人在进行一项体育活动的时候，如果脑子里还在想其他的事情，也就是说注意力还在其他地方，他们就会发挥得不好，或者是反应慢半拍。若走路的时候还留心其他事物，则我们常常会绊倒。

我们或许会把观察世界和幻想看作人类被动的感知行为。然而，这些行为也存在着人类有意识的思考过程。我们会发现有意识的思考和推理确实需要大量的注意力，尽管它的感性内容（通过它所操纵的可听的文字和可见的图像）对我们的感官并不产生多大的影响。

我提及注意力这个话题的原因在于快乐无意识控制了注意力，以便增加快感和减少不悦。它强制性地将我们的注意力转移到许多能够给我们带来快乐和减少不悦的想法、行动、联想和幻觉上。

最后，我们必须认识到，我们常常强烈地需要利用我们所有的注意力。比如说，当感到非常不悦时，我们就无法集中注意力做别的事情上了。

在这种情况下，我们会为未被利用的注意力寻找出口。如果我们与一个棋艺低的人下国际象棋，我们就会分心做点别的事情，比如说看电视、听音乐，或者同时再下一盘棋。这些常体现在无意识的过程中，比如说在掌心玩弄某个东西或是在房间里踱步。如果这种行为会带来快乐和缓解不悦，就更好了[14]。

让意志力和快乐无意识握手言和

这里存在一个有交叉的地方：由于快乐和不悦可能同时引导着注意力，而这两者又都是生理感觉，所以都需要注意力的感知。与所有的刺激源一样，一个人投入的注意力越多，感知就越生动。当然，这与快乐无意识的机能是相符合的，因为不论一个刺激源是痛苦还是愉悦，它若

企图改变一个人的认知，则首要条件是这个人需要感知到这个刺激源。事实便是，一种感觉越强烈，人们便会自动地给予越多的注意力。

这里有一个不可否认的事实，即人们能够有意识地控制注意力的方向。我们将人们能在多大程度上运用这种控制力的能力，称为意志力。意志力与快乐无意识总是处于激烈的竞争中，而且意志力常常被快乐无意识击败。一个人很难把注意力集中在那些不会带来快乐或者减少不快的事情上。即使他想把注意力放在这样的事情上，通常也不会保持长久[15]。

在面对许多想法和外界事物时，虽然注意力会被快乐无意识干扰，但是我们能够通过控制注意力，反过来间接地控制快乐无意识。换言之，一个人能够通过意志力把注意力集中在他所感知的事物上，从而调节他所感到快乐和不悦的强度。这样一来，一个正经历多重不悦的人可以选择一种他首先想要面对的不悦情绪，而不是让自己不可避免地陷入最为强烈的不悦之中——因为他其实可以控制那些不悦的强度⑯ ⑯ ⑯
⑯ ⑯
[16]。

讲完这点，我们进入下一章吧，我们将继续探索意志力、注意力和快乐无意识之间的区别。

⑯

注：

1 .当然，在极少数病态的例子中，一些人的情绪变得十分强烈，并最终抑制了他满足生命最基本的生理需求的最强动机。

2 .当然，无聊自身也有一种令人不悦的特质。

3 .在20世纪中期所谓的行为主义革命之后，所有早期的心理学著作、理论和发现都被贴上了不科学的标签——因此被错误地捏造出来，与今天的心理学毫不相干。

4 .这对大多数人来说，在大多数情况下都是成立的。但是仍存在其他一些认知因素，人们可以运用它们来帮助自己完成一些类似的行为。我们将在后面的章节讨论这一点（见“运用想象的力量”一节）。

5 .事实上，我们人类所有的努力，不论程度大小，在实施的时候都会唤起一定的不悦，这种不悦必须由某些动机来克服。需要付出的努力越大，我们需要越多的动力来克服对这种努力的恐惧。

6 .它最有可能也处于大脑的一个专门的区域。

7 .然而，直觉与情绪之间的界限较为模糊，我们很难判断二者是不是同一件事。

8 .银鸥的雏鸟会啄鸟妈妈喙上的红斑，让鸟妈妈反刍食物到它的嘴里。然而，小鸡会啄任何类似的红斑，而不管红斑长在什么地方。

9 .这与行为主义者以学习、强化和刺激—回应为 ⑯主的方法不同。事实上，行为主义者获得的成就、理论的普适性（能够将任何事情分成两类：对积极的加以强化，对消极的加以惩罚），其实也是遵循了快乐和不悦的生理反应的二分法则，以及对快乐无意识的影响（这是行为主义者无法认识的）。

10. 我们也可以在其他的拖延事例中看到这种效果。比如，一个人不到最后一天就不还信用卡。这个人之前会对还信用卡产生莫名其妙的

抗拒。因为不还信用卡的后果会带来焦虑，这个人实际上是选择了不想（还信用卡这件事），来逃避不悦，而不是通过还信用卡来缓解不悦感（因为停止想这件事当然比完成支付这个肢体动作要容易得多）。支付停车费也是同样的道理。

11. 疲劳和大吃一顿都会极大地使我们的注意力下降。

12. 我们确实能够听见和看见它们。至于幻觉，我们有时候也能感觉到，它甚至会出现在我们的味觉和嗅觉里。

13 .或许有一天我们会发现，在进化史上的某个时间点上，人类的自发运动和行为与感知的区别。到目前为止，它还只是被看成神经系统里感知系统的一种特殊形式。

14. 无意识地打破或撕碎某个东西会缓解沮丧；让东西归置整洁有序可以缓解不适；抚摸皮肤或头发能缓解焦虑，减少紧张感。

15. 然而，当他的快乐无意识的需求被暂时满足时，有时候他能做到这一点。之后，我将讲到这一点。

16. 通常情况下，一个人越是注意某种感受，这种感受就会变得越强烈；相反地，随着注意力的转移，一个人对皮肤的痒感或生理的痛感会变弱或部分消失。这种现象可以用来解释催眠可显著地缓解疼痛的原因。

第四章 快乐无意识是如何运作的



我们现在知道了，动机的心理因素在最基本层面上可分为：快乐和不悦。在这种新的思路下，我们可以试图去理解和纠正类似本书开篇提到的有害行为。解决问题的关键并不在于用逻辑说服或培养意志力，而在于唤起一个人内心深处的快乐无意识来发挥作用[1]。但在处理这一问题前，我们得先来仔细探究下快乐无意识到底是如何运作的，也将运用许多心理学的方法来引导、控制和探索快乐无意识。

不悦感引发的动机和快乐引发的动机

减少不悦感引发的动机与增加快乐引发的动机之间存在一个根本的差异。不悦感会激发人们采取一种非常明确具体的行动，那就是摆脱或至少是缓解这种不悦感。相比之下，快乐的获得却来源丰富。

即使帮助一个人摆脱不悦的事情不只一件，通常也只有少数几件事

情能做到。饥饿感能够由吃东西消除，寒冷能够由加热消除，疲倦能够由睡眠消除，僵硬感能够由舒展身体消除，皮肤瘙痒能够由挠痒消除，尿意能够通过撒尿消除，生理疼痛能够通过移除制造疼痛的事物消除，诸如此类。对情绪来说，情况也是如此：悲伤的人想要快乐，愤怒的人想要报复，焦虑的人想要逃离引起焦虑的环境等。很显然，一个人会设想行动的过程，然后开始全神贯注地思考行动该如何执行，以及如何处理好所有的问题。一个饥饿的人会发现自己想着食物，以及想着该怎么得到它。一个疲惫的人会想补觉，一个性欲很强的人想要性交，一个生气的人想要报复等[2]。

而增加快乐又是另一回事了。不论是读新闻带来微小的愉悦，或是听音乐带来中等程度的愉悦，或是做爱带来的巨大愉悦，通过任何一种方式增加愉悦，都能很大程度上满足这种冲动。一个情绪平和的人会被这些活动吸引，即使它们带来的愉悦感十分有限，而他最终的选择很大程度取决于其他的一些因素。比如，需要花多大的努力才能开始这项活动，可能从中获得什么。他面前有许多可选择的行动，这些行动能让他获得快乐，也就是在这种情况下，他的意志力和理智会对他的行为产生最大的影响。

我们能从中获益的一点是，我们需要知道自己努力把握的行为的动机是出于减少不悦感，还是寻找快乐。当然，在不同情况下，抽烟或自慰的动机可能是两者兼备或者是出于其一。我们需要区分这两种不同的动机，因为这关系到我们采取的不同方法。

不同来源的快乐动机

这里有个非常重要的问题，即人们的控制力到底有多大？人们常常觉得能够完全控制自己的思想和行动，是自己的主人，能把握自己的命运。这是幻觉吗？

在很大程度上来说，这就是一种幻觉。快乐无意识是极其隐秘的，发现并且清晰地描绘它的存在简直难于上青天。它隐匿于我们的意识领域，以至于我们把它对我们的所有影响，以及对大脑的完全控制都看成是理所当然的。它不提供任何解释，而且直观看来，它是不言而喻的。正如一个人没有意识到情绪在引导认知的过程中所起的作用，它是突然降临的。他根本不会去思考为什么，（比如危险来时）他躲避，击打或退缩到一个洞里去，但是他毫无疑问地知道确实要这样做，并能够运用任何理智的工具将这种需求合理化。一个人很难辨认出自身更为基础和根本的部分，而这一部分就是快乐无意识，它可以解释所有这些欲望。同时，这种无意识系统总是力图让自己得到满足，这种动机一直存在，它不似人类的情绪那样仅是即时发生，它是一种生命中常在的力量。

然而，人类虽确实有能力控制注意力，但是这种有意识的控制与快乐无意识之间存在着非常激烈的竞争。人们很难对一些无法为我们带来快乐或减少不悦的事物集中精神。在大多数时候，虽然我们能够感到自己拥有控制力，但同时默许了快乐无意识与之竞争。如果我们正努力回忆一段痛苦的过去，或是说正努力读一本无法提供丝毫阅读乐趣的书，一些更为有趣的联想会随时趁机而入。我们一般无法终止这些令人愉悦的联想，除非另外一些更为有趣的联想吸引了我们。

然而，我们也能够将注意力（或至少一部分注意力）集中在一些不悦或中性的事情上，这种情况并不少见。毕竟，我们的注意力并不是只

能集中于一件事情。它可以继续拆分，同时关注不同的想法、活动和感知。如果一个人当前并没有不悦情绪，快乐无意识只是单纯想要增加快乐，这样一来，一部分注意力就可以使他得到满足。

快乐无意识其实并不难取悦。虽然人类大脑在没有感受到快乐的时候，会去寻求快乐，但是只要有了一点快乐，或者是只要增加了一点快乐，大脑在很大程度上就会感到满足。一个人只要花一小部分注意力来完成这件事情，就能享受这种感觉。我们有许多获得快乐的方法：闻令人愉悦的气味，观赏美景或艺术，听音乐，沐浴在微风中，洗热水澡，吃美味的食物，完成一项细致的工作，玩游戏，锻炼，读一本有意思的书，体验一种愉悦的情感，思考一个有意思的想法，沉浸于幻想，听喜剧，和朋友闲逛等。其中一些活动所需要的注意力较之其他会更高，带来的快乐也会更多。不同的活动所需要的注意力和带来的快乐不会完全相同。

当我们能够通过投入一部分的注意力来获得快乐，就能够将剩余的注意力用来思考问题或者完成我们所选择的任务。毕竟，下面这些也不是什么不快的事情：听音乐的时候做一些杂活，游泳的时候想一些无聊的事情，喝咖啡的时候写篇论文。在体验快乐的同时，我们充分利用了剩余部分的注意力。正是在这类经历中，我们才能逐渐能够获得更大的成就。

高层次的成就感产生更大的快乐动机

我们需要记住非常重要的一点是，快乐无意识不仅是寻找快乐，而

且是寻求增加快乐。这对人们的行动产生了非常有意思的影响。如果一个人正在经历一种微微的快乐，比如在完成一项令人不悦的家庭作业的同时，听一首喜欢的歌，他就不会刻意想要放下当下的活动，去做一些更令他快乐的事情。即使他能够轻易地将目前用于完成作业的精力用于玩电子游戏，而且电子游戏显然会让他更为开心，他也不会做出这个改变。

关于这个现象，一个原因是他的注意力已经用于听音乐和写作业这两项活动中，根本无暇思考更有趣的活动；另一个原因是，他对电子游戏带来的更大快乐的预期没有强大到令他放下正在体验的快乐，所以电子游戏不能驱使他转移注意力。俗话说："一鸟在手，胜过双鸟在林。"但是，如果一个人的注意力出于某种原因（比如接电话）被动地发生了转移，或者说整个活动体验变得让人不悦（比如他厌烦了音乐或作业，或同时厌烦了两者），他就会被驱使着换一个更为有趣的活动，也会较容易服从于那种冲动。

反之，一个人想从一个好玩的活动转到一个没那么好玩的活动，即使后者也能让他开心，就会出现一种与之前完全相反的情况。这种变化减少了快乐，所以快乐无意识会让他十分反感这种变化。放弃之前更大程度的快乐，来体验一种小的快乐，是非常困难的。这时，只有当一个人突然体验了另外一件不悦的事情，这种从大到小的转换过程才能完成。

正是因为这一点，我们才说快乐有高低之分。这也是为什么当一个人的生命充满了各种各样令人激动的成就和胜利时，那些低层次的消遣，比如玩电子游戏、喝酒便不会对他产生吸引力。

利用活动过程中产生的快乐动力

我们需要理解，当一项活动令人快乐的时候，所谓快乐只是对活动中所有细节的一个概括。快乐是对气氛起起伏伏的活动的一个平均值的描述，因为在所有的活动中，快乐的和不悦的体验总是连续发生。

许多活动之所以令人快乐，是因为它们消耗了人们大量的甚至是所有的注意力。前文曾提到过，这是人类大脑非常重要的工作，而它同样是由快乐无意识驱使的。玩游戏（比如说国际象棋）、造桌子、创作油画、写论文、搭建网站、煲汤，诸如此类的活动都需要我们十分投入，且进行深入思考。当然，我们知道有导向性的思考需要极大的注意力。

在上述的每一项活动中，一个人需要持续思考他接下来要做什么。他需要将大问题拆分成容易处理的多个部分，接着，他该思考如何完成每一个部分，然后才开始采取必要的行动，在完成后又开始面对下一个问题。虽然这个过程并不总是令人愉悦的，但是每当他完成一小步，特别是在克服了一定的困难才完成之后，他会自然地感到一种快乐的情绪——一种满足、一种成就感，这毫无疑问是令人愉悦的[3]。同样，他感受到了一种期待中的放松感，以及对自己将完成目标这一预期结果感到激动。这是令人愉悦的，所以会促使着他继续行动。

关于投入一项活动，一个十分有意思的细节是，一个人能从投入一项活动中得到多少的快乐，在很大程度上取决于他与这项活动发生深刻联结的能力。反过来说，这同样取决于一个人能够为这项活动投入多少注意力。但这是会变的，一个人的注意力在一天后会自然地下降了，比如说他变得疲惫或是吃得太多了；或是他的注意力被其他事物打断，比

如出现更令人愉悦的事情让他分了心；或者是一些不悦的事情占据了他的一些注意力。在这些情况下，一项之前令他愉快的活动，现在却让他觉得十分不悦。

对于这个现象，部分原因是他现在没有足够的精力投入这项活动，所以他不再能成功地完成任务中的每一步。这让他失去了活动中高潮的那部分，也就是当他成功地完成每一步时感受到的幸福。另一部分原因是他现在无法清晰地思考接下来需要完成的步骤，或者判断这些步骤的正确性，这还带来了不确定、恐惧感，甚至是对最终结果的焦虑。这一切都与之前预期的放松感以及有信心获得成功时的激动感截然相反[4]。

游戏能够体现一项活动让人愉悦的所有细节，电子游戏更是如此。

一档电子游戏的每一部分都是新的，它让人兴奋又惊奇（只要是好的电子游戏都具备这一特质）。玩家必须不断地实现一个个小目标，克服重重困难才能向最终目标前进，最终赢得胜利。他被游戏中的不断进步所激励，这让他感到兴奋，他既对接下来游戏带来的快乐充满期待，又对接下来的游戏情节感到好奇[5]。许多游戏并不会要求玩家为了通关而投入过多的注意力，所以即使玩家累了，注意力不集中或是根本心不在焉，游戏也一样很好玩（只不过好玩程度可能会打折扣）。

正是由于这些令人愉悦的特质，电子游戏才会让人如此着迷。有趣的是，一旦玩家通关或是已经知晓游戏的套路，这些令人愉悦的效果大部分就会荡然无存。

积极的情绪可以无视快乐无意识的绝对指令

积极的情绪是快乐的一种特殊来源。从动机的角度看，它们的持久性让它们变得独特且耐人寻味。也就是说，它们可以带来快乐，却不用占据人们任何注意力。相对消极的情绪来说，积极情绪并不太多，它们包括幸福、兴奋、喜欢或爱。

在一个事件圆满结束后，幸福感能够作为一种快乐延续几小时，甚至几天。它还能让人将注意力集中在感兴趣的事情上，不去来自快乐无意识发出的绝对命令，因为快乐无意识早已经得到满足了。另外，这些情绪带来的快乐比其他来源所带来的快乐更大。的确如此，这些情绪是人类体验的最高峰。

其实，毒品也有类似效果。但是，毒品能让我们不用集中注意力就感到快乐，但也会损伤我们的注意力和认知功能。

充分利用人际交往中产生的动力

敏锐的读者可能会发现，我在这本书中几乎没有提到人际交往的因素。在本书最开始讲述的五个事例中，主人公们都是孤立的状态，都在独立解决各自的问题。他们之所以这样做是有原因的。

事实上，社会因素，即他人给我们的经历和动机带来的影响，让始终存在的快乐无意识的推力和拉力变得更加难以琢磨。社会交往的影响是最大的。人际关系中充满着各种情绪以及很多的快乐和不悦，而我们常常将它们的影响视为理所当然的。在很多社交场合，人们行为的动机

是复杂的：我们或许会努力让别人发笑，别人或许也会努力让我们发笑。我们会担心自己让人失望或被别人批评。我们或许会向某人展示自身的吸引力，或至少在想如何做到这一点。我们发现自己必须勉强同意去参加一些集体活动，而在一些感兴趣的集体活动中，我们会玩得很开心。总之，社交的范围涉及一场复杂活动的许多方面。

大多数人的生活都持续处于社交网络中，他们总能发现自己以一种理智的、环境导向的方式来行动。这是因为社会环境中的动机多样、有力且复杂，这让人们很少会去思考自身行为背后更为基本的心理因素。其次，人类的自省意识在最初阶段是很弱的。

一个人若是摆脱了所有的社会影响，就会经常发现自己再也没有动力完成之前认为重要的事情。他不用焦虑别人要求他完成的任务（比如工作、上学或是履行家庭责任），或不用竭力得到他人赞美（吹嘘、炫耀成就或是讲述自己的善行）。如此一来，他很有可能发现自己完全被寻找快乐的需求占领，迅速地倾心于面前那些最低级、最容易获得的快乐。

一个人用这种方式让自己沦为自己的工具，完全受快乐无意识的支配，这种状态至少会持续一段时间，直到他开始自我厌恶，或者是其他因素最终让他走出这种状态。很多人都陷于这种泥沼中，我也曾是其中之一，真的想要吃了自己。

注：

1 .我们知道，前面两种方法并不奏效，除非它们也满足一个条件，即唤起了快乐无意识的功能。

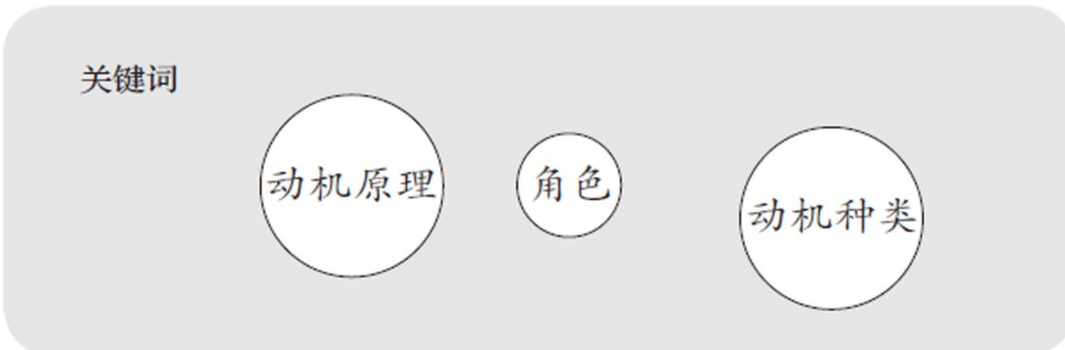
2 .当然，有时候一个人完全不知道自己能够采取什么行动来消除不悦感，尤其是在不悦感的缘由十分复杂的时候。比如说一个沮丧的人或者是一个饱受焦虑之苦的人常常不知道这种情绪的起因是什么。他的注意力将一直沉溺于这种不悦的情绪中，他很有可能会为此想出一些行动或解决办法。我们可以推断，他将花很多时间思考如何解决这个问题。

3 .幸福的情绪是自然而然的，一个人只要认识到自己通过努力获得了一种快乐或缓解了不悦感，就说明他是一个主动的个体，能够为自己的幸福负责。

4 .这通常会让一个人不再那么关注他手头的任务，因为手头的任务不再令他愉悦，这本来是一种积极的反馈循环。

5 .通常，一个人在玩电子游戏的时候会对游戏中的人物产生共情，感觉自己住在一个激动人心、充满行动与冒险的世界里，而不仅仅是在屏幕外控制角色的游戏玩家。无论如何，这都让人十分开心，且让人成瘾。

第五章 动机的心理框架



现在，我们充分地了解了快乐无意识的各种细微差异，以及它如何作用于人类的行为。理解了这一系统的运作方式，我们将继续讨论利用快乐无意识起作用的方式，并最终从中获益。我们发现，首先要考察人类意识的心理框架及其应用，因为各种动机之间的冲突正是在这里发生的。

我们筹划一件事，已经包含了三种动机

最终，我们又要重新开始最初的调查。此前，我们将一项未来的活动分成三个独立部分，即开始一项活动需要完成的准备工作、活动本身、活动的结果。毫无疑问，这是在人类心理意义上的真实分层，而不仅仅是为了更好地描述这一现象，就随便选择了一个有用的工具。我们对待大脑的每一个方面的方式都是不同的，然后它们都以一种特殊的快

乐或不悦影响我们。现在，我想告诉大家这个过程是如何进行的。

当一个人想到一项活动的三部分时，这三个部分会分别让他感到快乐和不悦。这是因为当人们想到它们时，预期的未来或者想象中的活动与场景就变得真实了，所以这三个部分能够在当下唤起快乐或不悦[1]。当然，所有的快乐和不悦都只能在当下体验，一个未来的想法（比如我们在这里说的未来任务）影响人的方式，等同于人们当下对外部世界的一些感官感受。一项未来的任务引起的快乐或不悦，会驱使人们展开行动或消极逃避，这些都是基于快乐无意识的影响。比如，快乐无意识会让这个人努力从寒冷的阴影走向温暖的阳光，前提是这样做不会要求他经过污秽的地带或暴露在危险中。

有一个说法可以解释快乐无意识的强制效果，即我们对一项任务预期的快乐和不悦，与我们真正经历过的快乐和不悦十分相符。这是因为我们的预期在无意识中已经与过去相类似的经历联结，也就是说，我们的预期其实与现实之间有十分紧密的联系，或至少与我们的经验有十分紧密的关联。事实上，这是无法避免的。我们已经提到，人们无法说服自己去相信一个行动的结果会比他们事实上要差（例如自己设置的最后期限）。在预估快乐的程度时，也是同样的情况，我们会按照已有的认知来描绘一个未来情境。

毫无疑问，我们在无意识下做出的关联和重现是有缺陷和不准确的，接下来，我们就来讨论这是如何发生的。实际上，未来的经历和我们心里的预设相关，而且我们对于某项活动越有经验，脑海中呈现的图景就会越真实、具体。若是我们对某项活动几乎没有什么经验（或者所有的经验都只来源于书本），则另当别论。我们只能完全虚构未来的场景，这与现实毫无联系，这会让我们感到非常焦虑[2]。虽然大脑仍会试图无意识地去呈现我们毫无经验或知之甚少的活动，这种情况下，大脑

通常会找到一种最类似的经验进行类比，其实这种类比的结果与真实的情况相去甚远，现实情况或许完全出于偶然。

现在，我们来具体分析一项未来的任务会唤起的几种具体影响。虽然具体情况不同，但是每一项未来活动的三个组成部分给我们带来的快乐和不悦的类型是相同的。

开始一项任务：开始一项任务是否让人快乐取决于开始阶段需要的努力程度，或者说快乐程度与努力程度是成反比的[3]。所以，这一环节只会唤起不悦的感受，因为开始任何一项活动都需要我们付出努力。

任务本身：任务本身能否让人快乐取决于一个人对任务的预期，这种预期基于他过去相关的经历[4]。而且这种快乐在很大程度上取决于一个人正在经历的快乐和不悦（我们还会讲到，快乐是相对的）[5]。通常来说，这很好地体现了一个人投入某项活动时实际上能获得的快乐。

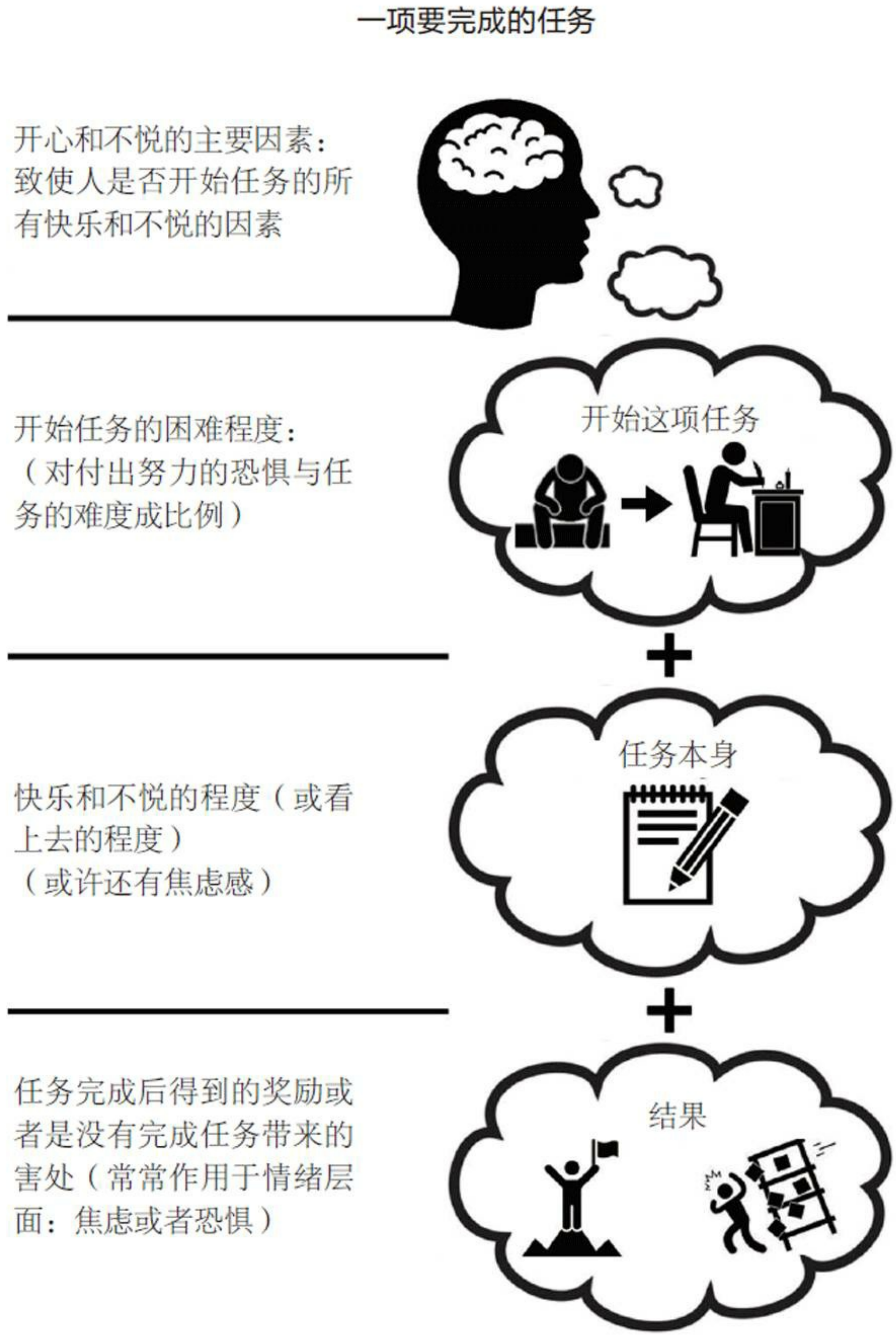
然而，这种再现可能并不准确，因为人们潜意识里会维护最近的经历而非遥远的经历，更偏重不快乐的经历而非快乐的经历。最不准确的情况是，一个人从未亲身体验某一项活动，便将自己对这项活动的预估都建立在十分有限的信息上。在这些情况下，人们还会感受到焦虑带来的不悦。

任务的结果：任务的结果常常让我们产生许多情绪。对结果的预期不是让人兴奋就是焦虑，它同样能让人产生厌恶情绪，或是对解脱的期待，或是恐惧感。

图二即表现了每一项任务的三个部分，以及这三个产分各自带来的影响。

需要注意到的是，在图二中，我们试图仅在两种维度上来呈现这个三维结构。虽然大多数思维活动运行在大脑的潜意识层面，人们在决定是否采取一项行动时，大脑还是会考虑每一项任务的三个部分。当然，人们在思考时并不会同时想到这三个部分。这三个部分会交替出现在脑海中，有时候，它们会在短短几秒钟内迅速地接连出现。

大多数情况下，人们脑海中最先想到的要么是任务本身，要么是任务的结果，其后才想到开始一项任务需要做的准备工作。在做决定前，一个人并不会总是想到这三个方面。有时候，如果一项任务是令人愉快的，人们就只会想到任务本身；如果这项任务的结果令人备感压力，人们就只会想到任务的结果。这两者都足以促使人们采取行动。即使一个人知道行动的结果，他有时也会毫不顾及结果，开始行动。这种情况是因为他当时没有想起这些结果，或者是他刻意避免考虑这些结果。



图二

然而，绝大多数时候，一项任务的三个部分确实会出现在人们的思

考中，促使人们投入或拒绝某项任务。人们在考量是否要做某件事情的过程中，正是在不断地考量这三个部分。人们会认真地权衡这三者的影响。比如，一个人在考虑一件需要完成的琐事，他开始想象做这件事多么不开心，随后又觉得完成这件事还是有意义的，然后开始想象开始这项活动所需付出的努力，最终一事无成。他或许会常常记起这件琐事（也就是没有完成这件琐事的结果），然而一次又一次地经历相同的考虑过程，得到同样的结果，使他长时间陷入一种停滞的状态。还有一些时候，一个人正在考虑一件令人愉快的行动，但是想起了一些负面的影响，或者开始行动需完成的一些步骤，于是就泄气了，最终一事无成。这似乎是大脑里一个经常存在的思路循环，大多数情况下，这会导致人们始终处于一种停滞状态。

开始还是放弃：不同动机的角色

图二为我们描述了关于一项未来活动的愉悦—激励模式，我们可以把它当成一个模型来预估一个新任务的吸引力。然而，如果我们想预测一个人是否会真正开始一项活动，我们就必须将另外两个因素纳入这个模型[6]。这缘于我们在第二章中提到的一个情况，即开始一项活动，意味着放弃另一项活动。

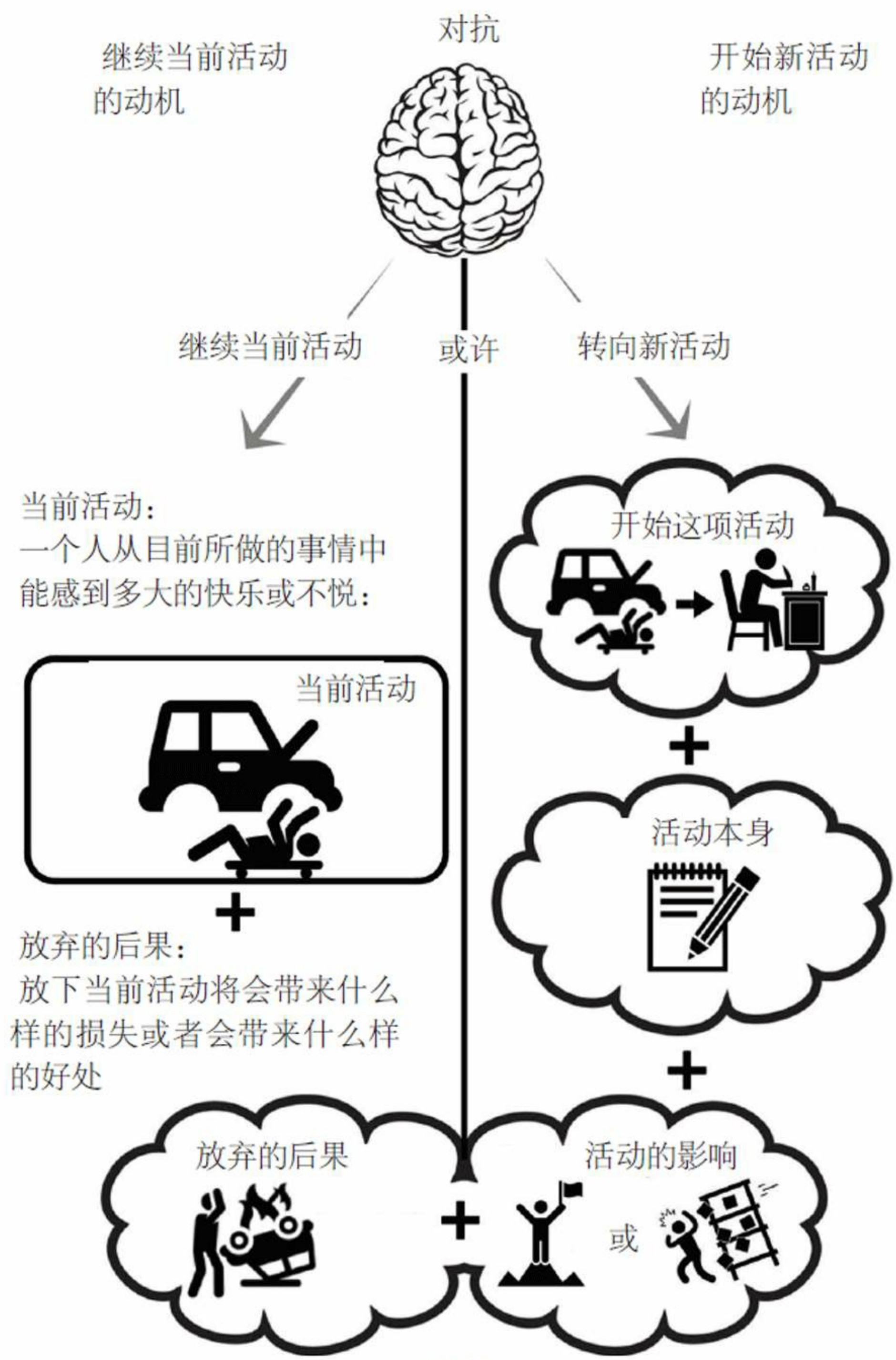
我们可以把一个人目前所做的任何事情看成是一项活动，即使他仅仅是躺在沙发上无所事事。让我们来计算一下这个人目前所投入的注意力以及他感受到的快乐，然后再将他目前的快乐和不悦，与开始一项新的活动将获得的快乐做比较。更重要的是，放弃当前活动产生的影响，

会成为一个人最终放弃还是继续活动的一个主要激励因素。

我们知道，拖延者在最后一秒才开始写论文，而不去做一件自己更喜欢的事情，是因为他深知不交论文的后果是拿不到学分。在这种情况下，焦虑扮演了一个监督者的角色，一旦拖延者考虑不写论文或是去做点别的事情，焦虑就会抓住他。所以，焦虑感不仅让拖延者最终完成了任务，而且阻止他中途去做别的事情。

当然，我们也可以将放下当前活动的后果看成是开始一项新活动的影响因素的一部分，但是这两者在人们的思考过程中不同。虽然人们偶尔会同时想到这两种影响，更常见的情况是，人们会单独地考虑这两者，在潜意识里将这二者看成相互独立的部分。这似乎容易让人觉得二者只是语义层面上的区别，那么图三会更好地呈现我们刚才讨论的问题。

如图三所示，一个人是否会从一项活动转换到另一项活动，取决于新活动的三个部分能给他带来快乐的总量，这要与他当前活动的快乐以及放弃当前活动带来的快乐的总量做比较。



图三

在下一章中，这将成为一个非常有用的模型，帮助我们研究和寻求

影响快乐无意识的各种心理方法，以便最终间接地控制我们的行为。

意志力也符合快乐无意识的动机原理

在研究图三这个新模型时，我们会自然而然地想到这本书的一个中心问题，即意志力到底发挥着什么作用。在目前通过图三呈现的对动机的理解中，我们并没有找到意志力的位置。毫无疑问，人类并不是毫无节制盲目追求快感的机器，我们有自己的意志。我们碰到的那些拥有超强意志力的人是什么样的呢？他们能够持续地推后或是放弃快乐，或是面对不悦的困境依然十分坚强。更不用说那些禁欲主义者、苦行者，还有那些道德虔诚、坚定地追求正义的人，他们对个人生活中的辛苦和快感不太在意。让我们来分析一下他们的内心世界吧！

看起来，这些人的意志力超乎常人，他们似乎能够成功地战胜和抵抗快乐无意识的诱导。然而，事实并非如此。人类的确能够有意识地让注意力独立于快乐无意识的引导（这种能力即意志力）。同时，按照人类差异性的原则，我们能够假定，某些人的意志力高于另一些人，但他们并不曾拥有一种超脱于快乐原则之上的能力[7]。然而，所有的事实都告诉我们，认为这些人只依靠意志力来持续战胜快乐无意识仅仅是一种的错觉。首先，这些人的不同寻常之处并不在于他们有能力不听从自己的动机行事，而在于他们经历的动机类型，以及他们在应对特定情况时受影响的程度。

我们知道，那些宗教上很虔诚的人会明显地抑制自身那些基于快乐无意识的冲动，他们这样做实际上是出于焦虑。比起没有信仰的人，他

们有一种特殊的焦虑：恐惧上帝。我们已经知道，一个人会对他认为真会产生的后果感到焦虑，却不会为他自认为不会出现的后果制造焦虑。一个相信上帝的教徒，或者至少对上帝的存在有过认真思考的人，他如果做了一些，甚至是想了一些有违教义的事情，就会感受到一种真实的焦虑。他会感觉自己正在被上帝注视和审判，很有可能会因为自己的所作所为而注定被永远判入地狱。他的这种恐惧，就像是有一把斧头真的架在他的头上。正如一个人面对截止日期的焦虑最终会开始行动，信徒们的焦虑也会使他们做被教育的正确的事情，以免受到上帝的惩罚。他们肯定不是生活在快乐无意识的力量之外，而只是看起来依靠意志力克服了快乐无意识的驱动。

对一些不信教的人来说，他们的意志力体系里也有一种类似的因素在起作用。即使他们不用担心来世的惩罚，他们在自己的生活里也或许会有一些其他人没有的强烈动机来源（经常是来自社会层面）[8]。同样非常重要的是，人们之间的差异，可能不仅在于各自生活里的动机类型，而且在于人们所感受到的这些动机的强烈程度。

许多意志力强的人能够卓越地执行信念而不受困于快乐无意识的冲动，他们并非凭借意志力，而是因为一想到行动的结果就会受到强烈的影响。毕竟，信念和快乐无意识之间的冲突，本质上是快乐激励的行动本身与行动结果之间的冲突[9]。同样，按照人类差异性原则，我们可以假定，一些人可能会体验到更为强烈的情感，感到更强烈的愤怒、更沉重的悲伤、更明亮的快乐、更焦灼的焦虑等。这或许是他们先天的性情。

我们是否可以认为，那些具有超强意志力的人为了一个满意的结果愿意开始一项令人不悦的任务，这是因为他们想到任务的结果时，能够比常人感受到更强烈的兴奋呢？或者说，意志力强的人能够放弃一项会

带来负面影响的活动，是因为他在想到这些结果时，会比一般人感受到更多的焦虑、更为强烈的羞愧和自我厌恶呢？还是说，意志力强的人天生在令人愉快的活动中感受不到那么多的快乐，在一些令人不悦的活动中也感受不到那么多负面的不悦情绪呢？无论如何，所有这些猜想都是可能的，而且可能同时在一个人身上发生，因为它们并不矛盾。我们很容易相信，同时具备这几种因素的人是一个具备超乎寻常意志力的人，他与只在某一方面展示出高意志力的人是有区别的。

当然，这些都能很好地解释有些人似乎依靠意志力就能抑制快乐无意识。然而，我们仍然可以假定，存在一种能有意识地引导自己注意力的更为强大的能力，它也在一些方面帮助人们拥有更强的意志力。事实很有可能就是如此。但如果说它是唯一的决定因素，就违背了快乐无意识的最基本、最古老的心理逻辑功能。

对于意志力如何影响人们决策，我们已经提到过以下一些情况，在这些情况下，人们的意志力能够把握全局，不受快乐无意识的控制。

１．如果有多项活动可供选择，而且所有这些活动都能带来更多的快乐，一个人就能够相对自由地在其中选择。

２．如果一个人只投入少量的注意力，就能让自己的快乐需求得到满足，他就可以随心所欲地运用自己剩余的注意力。

３．如果一个人正在同时经历多种不快乐的事情，他就能够决定自己先处理哪一种。

当然，这三种情况都是与图三的模型相符合的。由于图三模型的有效性再一次被验证，因此，我们会在下一章中，借助这一模型来考察一些能够用来影响快乐无意识，最终达到目标的方法。事不宜迟，我们现

在就开始吧！

注：

1 .人类想象力的一大功能，就是当人们沉浸在那些想法和幻想中的时候，即使这些都是观念层面的事物，人们也会觉得它们与外部世界关系紧密，因而感觉它们如同真实发生在身边的事物一样真实。

2 .如果我们无法完全想象出将来的场景或活动，开始担心潜在的危险，自然会感到焦虑。

3 .假定人们知道自己需要付出哪些努力才能开始一项活动，但是，如果这项活动完全是新的，我们就很有可能会根据已知的信息，高估或低估它所需要的努力。

4 .我应该说明下，这与一项任务的高潮低谷的平均值是不一样的，我在“利用活动过程中产生的快乐动力”一节中提到过这一平均值，指的是一个人在完成一项任务的过程中情绪的平均值。基于此，我们可以将一项任务总结为令人愉悦的或者是不悦的。而我们现在探讨的仅仅是对未来的设想，即一个人在脑海中对未来活动潜在的快乐的想象和呈现。它是对一项任务的预期中而产生的愉悦（兴奋）和不悦（恐惧）。

5 .有时，对一个尿急的人来说，排尿的想法会让他十分愉悦。有时，玩电子游戏的想法也会变得不太令人愉悦（当这个人已经在做更快乐且更具有成就感的事情时）。

6 .当然，要做到这一切，我们需要充分了解一项任务的每一部分会带来哪些开心或不悦的体验。若我们评估的是其他人，这种行为可能没

有那么容易和精准，但是如果我们在评估自己的情感和行为，那么这种行为还是值得信任的。

7 .人类差异性原则指的是，通过对大范围人群进行实验，科学家们发现，人类生理和心理的每个方面都不一致，且呈正态曲线分布。人类在生理上、心理上或者是行为上的特征，都由多重因素决定，是多种不同因素影响的结果，所以都存在差异性。比如，多种不同因素决定了一个人的某个特征，这个特征不可能只保留了那些积极的因素。通常情况下，这个特征是有益的和有害的因素的结合，所以也就呈正态曲线分布。在统计学中，这被称为中心极限定理，即随机抽取不同的变量，若这些变量是互相独立的，则它们的平均值一般会呈整体曲线分布。我们可以用这一原理来看待人类的许多特征，而不用再去分析影响这些特征形成的因素，不论这些因素是基因性的，还是后天习得的。

8 .这些动机有可能是寻找快乐，也可能是逃避不悦。一个人或许会特别想要得到家长的赞赏和认可，或者想要在有可能成为恋人的人面前展现他的能力，或者被某一个集体接受，或者完成一件自己特别在意的事情。相反，一个人也有可能特别害怕来自家长、朋友、恋人或老师的惩罚，害怕被某个集体排挤，害怕无法完成自己在意的事情。当然，所有这些也会发生在宗教信徒身上。

9 .一个人在按照自己的信念做事时，他会认为，从长远来看，他在做一件对自己来说，或对他周围的人来说最好的事情。

第六章 我们的工具箱：十五种策略



这一章的目标是列出一些方法，让我们能够抑制一些由快乐无意识激发的行为。我们会讨论每一种方法影响当下或未来活动的哪一个方面，以及它们是如何做到的。

良心有愧的不悦感

一个人用来抑制那些由快乐无意识激发的有害行为的第一件心理武器，就是当他做了自己不认可的事情，当他违背了自己的良心后，将会体验到强烈的自责。这是由愧疚或负罪感产生的特别不悦的情绪。很多时候，如果一个人自认为做事与他认为的道义相悖，他在做事的过程中或之后就会自然地体验到愧疚和懊悔。

毫无疑问，这属于行动结果的心理范畴。一个人在从事某项令人后悔的活动的过程中就会有愧疚感（比如玩电子游戏，或者是自慰，或者

是不去健身房）。这种愧疚感就可能成为促使他放弃当前活动，开始另一项有益活动的动力。一项未来的活动，这同样有用。正如一个人可以想象自己在完成了一件有益的活动后，收获了兴奋感或放松感一样，也可以想象在自己完成了一件低级或令人不齿的事情后，会产生羞耻和惭愧。这种想象的负面影响就会成为他真正开始这项活动的阻碍因素。

事实上，羞耻或惭愧的情绪本质上是我们潜意识的快乐——以有意识的意图为使者——通过影响快乐无意识来影响我们实际行为。毕竟，我们的主观意图和目标是与行动的结果紧密相关的。

一个严肃的问题是，虽然羞耻和愧疚能够成为一个人不去做某件事情的因素，但是它们却不足以真正阻止人们去做某件事情。我们都听说过负罪带来的快感。

本书开篇的五个故事中，每个主人公都体验到了这种负面情绪。然而，非常明显，这并未成功地阻止他们继续做一些无益的事情。在其他一些类似的情境中，情况也是如此。许多时候，这种情绪反应并没有什么实际作用，它对一个人的一些负面行为并不会产生实际效果，而只是作为实施行动后的一种遗留情绪，仅仅会削弱一个人的信心和自尊。

然而，愧疚感仍是一个十分有用的动力来源，或者是阻力来源，促使我们去选择那些有益的活动，而规避无益的活动。动机是可以积累的，是快乐与不悦之间的一场量的战争，所以愧疚感也算是迈向正确方向上的一步，可以补充其他的动机来源，共同促使一个目标的达成。

记住目标

还有一点非常重要，因为我们意识里的欲望常常与行动的结果相符合，所以记住行动的结果是什么，在考虑未来的行动时，时刻考虑到行动的结果，会是非常有用的。我们并不总是能够做到这一点，而且大脑不会自动这样思考，所以有意识地记住需要执行的行动的结果，是一个非常好的习惯。

不要权衡利弊

或许对理性思维来说，最不正常的一点就是，它会完全默许快乐无意识的指令。如果我们只想要用理智来处理一个问题，而不借助任何既定的信念或消极的联想，我们就常常会非常不理智地推断出一个能够带给我们快乐或者是消除不悦的结论。这就是大家都知道的将事情合理化的过程，当我们想要理智地去分析某个行动的正确性时，它的影响就再明显不过了。

这种合理化的过程，常常是通过权衡一个行动相对于另一个行动的利弊，最终在权衡的基础上得出结论。然而，大多数时候，我们的思考会不可思议地符合快乐无意识的冲动，致使我们相信那些令人愉悦的活动同样也是有益的，令人不悦的活动则是无益的。然而，往往客观情况并非如此。

在权衡利弊的过程中，面对一项令人愉快的活动时，一方面，人们内心往往会觉得这项活动的好的方面完全能够自圆其说，即使它们在客

观上站不住脚或者毫无价值；另一方面，这项活动的弊端是完全不重要的，即使客观来说它们是十分有利的。我们再一次发现了一个十分隐蔽的事实，那就是人类的心理机制的运作主要就是在处理快乐和不悦的关系。

比如说，对一个感觉疲倦躺在床上的人而言，比较起床然后开始有效率的一天，他还是选择待在床上再睡一会儿。对于躺在床上的考量，不管他想到的正面因素有多么微弱，这些因素都会产生很大的决定作用，因为它们关乎一个人迫切需要好好睡一觉这一需求。这些正面的因素可能是，多休息会让人更加健康，或者是睡四个小时后也可以再开始工作，或者是太累不适合做任何事，或是早上的鸟叫吵得他无法工作等。虽然他知道早起能够带给他更多的满足感，比如他在早上工作的状态最好，他的睡眠时间已经足够了，更多的睡眠反而会让他觉得疲倦，醒来后做所要做的事情才是最好地利用时间，睡觉在客观上来说毫无意义，所有这些让他起床的因素却只能在很小程度上，甚至根本无法影响他起床的行动，因为他并没有真正地感受到这些好处带来的快乐。

迫切性的性交即是最为常见的例子。关于想与前女友做爱这一想法，我的一个十分有洞察力的朋友曾说过，不管客观上来说这是不是最好的选择，我做不到说服自己相信那真的不是最好的选择。在这类情况下，我们被一个自知不正确，而且会为之后悔的行动吸引，我们要做的并不是试图重新评估是否它真的不正确。我们会颠覆自己之前的判断，最终选择做这件事情。在这种情况下，我们最好提前下结论，然后对它们坚定不移（记住，这些结论比我们一时冲动所做出的任何推理都更有效）。

习惯和联想的力量

为了能够利用在得知行动结果后产生的影响，又避免经历上文中阐释的一个错误的权衡利弊的过程，我们最好在活动的本身与活动的结果之间建立很强的关联。要在这两者之间形成一种强的联结需要一定的时间，而且需要反复多次练习。这个过程实际上是在养成一种思维习惯：可以在想到其中一个时，也想到另一个（一般是由结果想到行动本身）。在这样思考多次后，这种思维过程就会在很大程度上变成一种自发行为。结果就是，想到一个令人不悦的想法，内容常常是一个带有负面情绪的场景或画面，然后很快就联想到产生这种不悦情绪的有害活动本身；或者是由一个令人快乐的想法联想到一个令人不悦的活动。这种思维习惯会成为一种以快乐为基础的力量，来抵制那些诱惑性的有害行为。

我之所以推荐这种联想的习惯，是因为它发生得迅速而且几乎是无意识的。正是因为它的发生是无意识的，所以我们才能够避开在权衡利弊的过程中产生的有意识的审查和重估。我们知道这个过程是非常有害的。不过，它的最大好处是它可以迅速做出自动反应，因为在许多情况下，时间是影响我们决定是否行动的重要因素。有时，在还没有时间考虑一个行动的结果时，我们发现自己已经开始行动了，而这种自发的联想则可以阻止这样的行为。然而，有时候这种自发的联想显得太慢，以致无法阻止一些行动的发生，就像我们之前讲的那个戒烟者的经历。

控制我们的环境

控制环境似乎是行为主义者的一个过时的概念，但是改变行为的最有力和有效的方法就是改变环境。事实毫无疑问就是如此。然而，不同于许多行为主义者的是，我们十分明智地看到，这是影响行动的一种间接方式：周围的环境的确与我们的想法相关，而我们的想法又会影响我们的行为。然而，比起直接刻意地去控制我们的想法，控制环境更为有效。

这并不是什么新的观念。事实上，我们在承认以下两个概念时，就已经得出了这一结论。

1．注意力的分配和思考的内容，在更大程度上是由快乐无意识决定的，而非我们的主观努力和意图决定的。

2．占据着我们大脑的那些寻找快乐的想法不得不深深植根于现实之中[1]。

由此可见，对外部环境的操控会深刻地影响我们开始哪些活动，以及最终会采取何种行动。而且，事实证明情况的确如此。

通过刻意操控生活的环境，一个人可能改变他任何一项活动的动机。如果他不想投入一项活动，他就可以通过改变环境，使开始这项活动需要付出的努力更大[2]。他可以增设一些因素让一项活动的过程变得没那么有意思[3]，也可以自己强加各种各样的后果，让一项活动的结果变得失去吸引力[4]。当然，一个人如果想投入某项活动，就可以反着做一些事情，比如让一项活动更加容易开始，让活动本身更加有趣，或者让活动结果更加有益。

改变一项任务的开始是十分有效的。改变环境可以让任务开始的过程变得更容易或更难，这会对实际行动产生很大的影响：它能让我们开始做一些此前不会去做的有益活动，也会让我们放弃那些本来会做的有害活动。这种方法往往会被大多数人忽视，尤其是在面对一些有害活动的情况下。

就好比我们之前谈到的电子游戏上瘾者的例子，他只要有时间便忍不住开始玩那一档电子游戏。根据现在所知，我们可以肯定地说，他上瘾的一个很大因素是这款游戏非常容易上手，因为他根本不需要花什么力气便可以开始玩，或许他要做的就只是打游戏机。

但是，如果他设置一些障碍呢？比如把电子游戏机放在离家两英里外的保险柜里。他肯定会十分挂念这款游戏，毕竟玩游戏让他感到快乐。但是他现在想玩的话，就会想到自己得走好长一段路才能拿到电子游戏机，他就很有可能放弃了。有时候，他会穿好衣服准备去保险柜拿回游戏机，但是他又会想起来他正在努力戒掉游戏，如果去拿，自己就太没用了，于是最终作罢。有时，他已经走到一半的路，但是又会转身回来。有时，他真走到了保险柜那里，拿到了游戏机，但最后又决定放下。还有的时候，他确实屈服了，拿着游戏机回家，然后开始忘情地玩耍。但是总的来说，他玩的次数已经比之前游戏机连在电脑上时的次数少太多了。最终，由于玩这款游戏遇到了阻碍，他玩的冲动减弱了。

在这个例子中，我们可以看出，时间起到了抑制的作用。改变一个人的环境，能够让一项活动的开始耗费更多的力气和时间，这个人就会有更多机会考虑是否真的要做这件事，以及这件事的结果到底会如何。这样一来，他就更有可能放弃这件事。确实，许多活动只需要花费很少的精力和时间就可以开始了，特别是那些只需在电脑上点击两下的活动，所以人们根本没有时间来考虑它们的结果（或考虑任何事情），就

发现自己已经在做这些活动了。

当然，同样的方法在其他方面也会奏效。一个人可以预先将活动开始需要的时间和精力减少，这样就更容易真正开始这项活动[5]。一个人如果要花大量的时间才能去他想去的地方，那么他的动力肯定会被时间所消耗。一个人如果在每一次看书的时候都需要把许多杂物从桌子上移开，然后吃力地把台灯插头插到一个很难够到的插座上，那么他很可能打消看书的念头，即使他很喜欢那本书。但是，如果他提前就把桌子清理干净，然后为台灯接一根延长线，他就不会感觉到阻碍，而更加愿意读书了[6]。

对环境做出预防性改变的主要技巧是，我们首先要知道这些改变需要在什么时候进行，然后这种改变的环境才能成为阻止或促成一项活动的因素。电子游戏玩家等到忍不住要玩游戏的时候才决定把游戏机储存起来，这明显很难做到，所以储存游戏机这件事需要在没打算玩游戏的时候做。一个打算开始阅读的人不想为了阅读而打扫书桌，或者说，打扫书桌将会大大降低他的阅读动机，所以打扫书桌等这类有利于阅读的事，就应该在没有打算阅读的时候做。

人们拖着不做这些有用的改变，或者最终没有成功改变，原因就在于此：他们只在因为没有改变环境而失败时，才会想起需要改变环境。也就是说，只有在恰当的时间，他们才想要恰巧的改变。一旦一项开始阶段需要大力气的活动已经让他的冲动受限，或者是他已经屈服于一件可以轻松上手的事情，他就失去了要改变这些环境的迫切需求，就会暂时忘掉改变环境这一想法，直到下一次又碰到类似情形才会想起。结果就是人们总是在一项活动的开始阶段遭遇相同的动机问题，却从来不做任何改变。

对此，我们的解决办法当然是认识到这些改变的必要性及绝对的益处，然后记住这一点。当一个人有足够的动力去做这些改变，他就会刻意地改变。比如，当一个电子游戏玩家对玩游戏的行为反感，或者对游戏感到疲倦，他就应该抓住机会把游戏机锁起来，而不是像大多数人那样只是下决心再也不玩了，因为这种决心都会被打破。同样，在上文中，当那位读者感到十分愉快的时候，他最好放下书，马上打扫桌子以改善读书环境，并将这看成是必须做的事情。

我需要重申一个十分重要的事实：对于大多数人，如果他们从来没有为了开始一项活动而首先去改变环境，那么他们在需要主动行动去改变环境之前，他们会完全地麻痹无知。如果一个人从来没有为了看书而打扫桌子，他就不可能提前去做一些改变，来让阅读更容易。如果一个人从来不能忍住不玩电子游戏，他就不可能把游戏机锁起来的。相反，那些经常能够付出努力打扫桌子的人，和那些努力地尝试并且偶尔成功不玩游戏的人，实际上更可能提前采取一些措施，为实现他们的目标而改变环境。

那些每次努力开始或者抑制一项活动，而不得不体验一些不悦的人，会很自然地去寻求采取一些方法来让自身的体验更好。一个人如果在阅读前花时间和精力打扫桌子，他就会找到方法让这个准备过程变得更为轻松。一个有瘾的电子游戏玩家，为了不玩游戏而痛苦地和想玩游戏的冲动做斗争，那么他很有可能会做一些其他的事情来让自己戒瘾，不久就会把游戏机锁起来或丢掉。在这些例子中，如果一个人不愿意在努力开始或抑制一项活动时花一些力气，而是直接退缩，那么他也不会通过改善环境来让这些挣扎更为轻松，甚至没有意识到这样做会有什么不一样。然而，现实生活中到处都是这样的例子。

通过改变环境来改变动机的第二个办法，是针对任务本身的快乐

（或不悦）的。

远足这项活动本身可能是令人愉悦的，但是穿一双不合脚的鞋走路，就会不断地增加脚部的疼痛，使远足不那么愉快。如果一个人只有不合脚的鞋，他以后就不会想远足，因为他能够预想到这会是一个痛苦的旅途。一双舒适的鞋当然能实际地解决动机问题。实际上，人们十分热衷于做出这样的改变，因为改变能让一些他们期待的或者是被要求完成的任务更为容易或令人愉快[7]。

但是，如果反过来想，人们的思路就有点跟不上了。比如，一个人如果不想去远足，他就可以只给自己留下一双不舒适的鞋子。如果一个人在节食，他就可以故意只买一些乏味的食物。如果一个人想多待在室外，他就可以故意让家里的环境不舒服。

让自己的生活难过，这完全与人的直觉相悖。普通人会觉得这种做法十分荒唐，然后仍凭借自己的意志力来抑制那些不健康的冲动，而完全不会采取如此荒唐的措施。我们当然知道意志力的作用是非常脆弱的，而且一般都会失败，尤其是如果一个人总是碰到同样的动机障碍。改变环境的方法则直接而有效，而且会产生实际的效果。

最后，我们还可以针对各种活动的实际结果来改变动机。对大多数人来说，这绝对不是能自动完成的。通常情况下，人们接受和处理行为的既定结果由环境规定。然而，人们也有可能操纵或者创造行动的结果，而且这将不可避免地对未来的行为和动机产生影响。

通常情况下，这是通过金钱的参与来实现的，下赌注就是一个典型的例子。当一个人正在努力达成一个高难度的目标或是完成一项任务，比如建造门廊或是减肥，如果他聪明，他就会通过与朋友打赌来增加动

力。他当然要赌自己赢，这样一来，他就会备受鼓舞要完成这项任务，因为他想要赢得赌筹；同时他坚决不想放弃这项任务，因为他输了就得支付赌金。当然，假设有人愿意跟他赌，赌得越大，他的动力就越足。那些不赌钱的赌一般被认为是“友情打赌”，实际上不会产生任何动力，因为这样的打赌行为根本没有创造什么结果[8]。

当然，赌注并不一定是金钱。人们可以为自己创造一种有趣的结果就是尴尬。如果他不想参加一个令他感到羞耻的活动，但是他参加了，而且被朋友发现了，他就会感到尴尬。这样一来，他就可以设置一些条件，使自己无法对朋友隐瞒。如今有许多在线应用程序可以实现这一点：它们可以自动将他的活动发布到社交媒体上，或者允许人们访问他的浏览器历史记录等。这样的策略确实有效。如果一个人预料到他的行为会导致不可避免的尴尬，他就会更有动力去避免。

事实上，所有自我强制设置结果的行为都需要他人的参与。比如，所有的打赌都至少需要两个人的参与。一些情况是，一个人把处置自己的某些权力交给了别人，如果他没做该做的事或做了不该做的事，别人就可以根据约定惩罚他[9]。还有一种情况，当一个人按约定做了恰当的事，没做有害的事，他就会得到奖赏。本质上，这些情况都是单向的赌注，这个人要么是冒着受惩罚的风险，要么是得到奖赏的激励[10]。这些都是属于自我设置结果的情况，它不像那些矫正行为的自动反应装电设备，比如在你挖鼻孔的时候会电击你一下，或者其他令人抓狂的巧妙机械，比如说你一自慰，它就会把悬在汽车上方几厘米的大石头放下。

我还想提出最后一点策略：我们可以通过改变周围的环境，来抑制快乐无意识激发的某些冲动，这些冲动会让我们做那些不想做却又十分具有强迫性的活动。在整整一天里，人类的大脑都是骚动不安的，情绪、认知、欲望以及其他因素都影响着人类的动机。有时候，一个人会

冲动强烈得无法抑制，有时候又感觉意志力薄弱得根本无从抑制冲动。他会感到诱惑力巨大的时刻、意志力薄弱的时刻、完全没有理智的时刻、理智薄弱的时候、情绪爆发的时刻、无聊至极的时刻，所有这些体验都会偶然却不可避免地出现在人类的思想中。

为了抑制不健康的冲动，我们试图在思维中做的任何改变，都很容易受到来自内心不服从力量的影响。这些力量会篡夺我们的认知和意志，或凌驾于它们之上，并将我们行动的控制权交给头脑中更基本、更古老的系统。所以我们应该明白，我们对大脑的控制比我们最初想象的少得惊人，那些控制大脑的时候仅仅是那些快乐无意识允许我们控制的时刻。我们也应该明白，心理不健康和患神经症的人，有可能是那些希望通过自我意志，不惜一切代价压抑潜意识冲动的人[11]。他可能知道自己大脑念头多变的特质，当他压抑的那些冲动正蠢蠢欲动想要爆发，他的意志已经决定要背叛他时，他就能切实感到这种多变，这样的人是不可能真的相信大脑的[12]。用意志进行压抑的后果，通常会使人产生焦虑，其实他是用焦虑在抑制潜意识冲动，来避免让这种冲动俯首称臣。这样有可能会造成一些广场恐惧症、偏执症和一些强迫性障碍[13]。

精神状态的改变是不定期发生的，这使我们对精神的控制非常无力。但周围的实际环境是静态的，我们对环境的控制受到生理的局限。

我们可以下决心按照某一种方式行事，但这并不能确保我们会记住这一点，更别说在面对真实情景时做到真正执行。但是，一旦我们为环境做出了一点改变，这种改变就会实际存在。比如一个人决心下一次要忍住不看电视而是看书，但无论他感到多么无聊，他都完全想不起他还可以看书，或者即使记得，也无法执行[14]。然而，一个冷酷的事实是，在他想看电视的时候，真正能够帮助他实现决心的是：电视已经被

提前锁在柜子里，用两本书来代替了。许多不健康的冲动能够通过这种方式得到消除，即消除那些使人顺从冲动的机会[15]。

运用社会性动机

我们还可以从他人那里得到动力，来应对自身变化多端的快乐无意识，从而实现目标。

1．和朋友一起做事能让一些无聊的活动变得刺激好玩。这能让活动更容易开始或者减少开始时的不悦情绪，比如一段原本漫长无聊的通勤，因为和朋友在一起就会变成美好的时光。

2．社会性动机也能让行动本身更令人快乐。比如说，如果增加一些期待的声音，那么我们策划或者整理出一个陈述将会更加令人愉快。

3．社会性动机同样影响行动的结果：答应朋友的事情会让你担心自己完成不了，于是开始着手做事了。想要给朋友展示自己好的一面会促进你更好地行动。对抗和竞争也常常能促进你提高自己，促使你行动起来，促使你尽力。

毫无疑问，我们有许多机会能够从他人那里获得社会性动机，来帮助我们达到目标。

分配注意力

我们已经提到过，可以通过分而治之的策略来征服潜意识中的快乐需求。总体而言，就是用一小部分注意力来满足快乐的需求，剩余的注意力则由意志力支配，比如做一些有用的但是比较辛苦的工作，像打扫卫生、做饭、健身等。这样，我们就可以用别处得到的快乐，中和这些工作带给我们的不悦情绪。当然，这种方法是在活动过程中发挥作用的。

通过切分注意力，把一部分注意力放在一些乏味的、不需要非常投入的任务上，把另一部分注意力放在一些愉悦的、同样不需要非常投入的活动上，这样不仅让前面的任务变得更有趣，还有助于让我们全神贯注，这一点是我们潜意识重点努力的方向。　快乐的有效来源并不需要太多注意力，比如听音乐、玩机动操作游戏、嚼口香糖、吃美食、喝好喝的饮料。人们常常一边完成一些必要的但大多令人不悦的日常活动，一边做一些快乐的事情，好让做这些不悦活动的过程更容易接受。

对一些不需要太多注意力的事情而言，这是一个重要的方法。然而，这种方法并不适合那些需要我们全身心投入的活动，比如阅读、写作、运算等，我们很有可能会从这些事情中分心[16]。我们必须得注意，那些快乐的活动不能占据我们所有的注意力，不然我们将没有精力继续完成那些更为重要和优先的活动。比如，一个人边打扑克边听演讲，他可能会发现扑克逐渐占据他太多的注意力（这一点出于多种原因），导致他漏掉了演讲中的很多内容。又比如说，一个人边听音乐边写作，他可能会发现思绪老是跑偏，因为音乐占据了他越来越多的注意力。

引导注意力

在此，我想提到第三章结尾处的一点。我们知道，虽然人们有可能引导自己的注意力，但是大多数情况下，人们的注意力总是会被快乐无意识的力量引开，开始期待一些愉快的事情或关注一些明显不愉快的情绪。然而，感知快乐和不悦同样需要注意力，所以我们实际上可以有意识地引导注意力，来操纵情感的强度，并最终操纵快乐无意识。当需要同时体验来自不同方面的快乐和不悦时，我们可以借此机会开发引导注意力的能力，并且让这种能力促使我们执行一些与目标更符合的行动。

当我们刻意把注意力集中在某种快乐或痛苦的感觉上时，这种感觉就会变得很强烈，但如果把这种注意力转移一下，这种感觉就会变弱。就好比如果我们一直想着皮肤上的疥疮，那么它会变得让人更难受，虽然我们知道搔痒会有害，但还是忍不住想搔痒。这时，我们可以将注意力转移到一些轻微的快乐和不悦的事情上，就可以降低瘙痒的强烈程度。

比如，一个要起床的人却被躺在床上的生理愉悦麻痹，这时，他可以增加一点不悦感来促使完成起床行为。若是他感到肋骨有些不适或紧张，虽然难受的程度不足抵消躺着的愉快程度，他却可以将注意力转移到这一点轻微的不悦上，从而让躺着的愉悦减轻，让肋骨的不适感增强[17]。当然，这种方法需要应用于当下的活动引起的快乐或不悦上。

运用情绪的动力

情绪是动力的一大来源，也能导致大量的快乐和不悦。我们可以通过有意识地引导情绪从事一些有益的行为，掌握情绪具备的强大动力。本质上，情绪是可塑造的。虽然它们可能会引发一种特定类型的行动，比如愤怒会引发我们伤害他人，但是在很大程度上，我们可以有意识地选择采取什么行为。

一位丈夫因为受到妻子的轻视非常生气，他可以通过许多手段报复她，比如反唇相讥，摔坏她的东西，甚至拳脚相加[18]。他也可以压制愤怒，把怒气憋在心里。很明显这些做法都不好。然而，他还可以将愤怒转化到有用的事务上，比如安装渔具，换自行车轮胎，或者是其他喜欢做的体力工作。通过工作，他可以暂时远离配偶。虽然这以后，他还可能在某种程度上报复妻子，但这些工作毕竟减少了他的愤怒。反过来，愤怒成为动力，促使他进行那些枯燥乏味的工作。

这种情绪引导的方法对于积极情绪同样有用，但引导方式存在关键性的差别。愤怒和嫉妒等消极情绪可以被引导服务于一个积极的目标，但同时，这些目标也得满足这些消极情绪自然本能的冲动（比如报复或赔偿）。然而，幸福和兴奋等积极情绪却不限于导向一个特定的目标，因为它们本身就是目的，它们都是自然的快乐。幸福确实会让人下意识地细细回想幸福来源，兴奋也会让人下意识地计划和考虑能引起兴奋的办法，但是这两者同时都是快乐的剩余来源。反之，人们可以开始其他任务，这时，人们会发现其他任务同样令人愉悦，这是因为他们已经从那些情绪药剂中感受到了快乐。

对消极情绪来说，这种引导的方式与行动的后果相关，因为这种方式最终满足了行动的目的（比如生气的丈夫逃离了他的妻子）。然而，

对积极情绪来说，这种引导方式是对行动过程起作用，因为那些源自积极情绪的自然的快乐，让这项行动现在或是在预期中都变得更令人快乐。

运用想象的力量

接下来介绍的这种方法极为关键，它有着非常特殊的心理学意义。这种方法属于一项活动的开始。如果开始一项活动只需要完成一些体力上的动作，比如从沙发上起身、穿上衣服、从沙滩上走入水里，那么，简单地想象自己完成这些动作，对真正地开始这些活动有不可思议的作用。我们知道，如果一个人对某项任务缺乏开始的动力，那么不论这项任务开始时的动作有多么容易，比如从沙发上起身，走到书桌前，都会使人觉得自己实在无法完成这些动作。有时候，即使他有足够的动机开始这项任务，或者已经到了开始行动的关键时刻，准备阶段需要完成的简单体力动作也往往是令人不愉快的，开始做这些动作所需要的能量就足够抑制他开始这项任务。如果通过想象来获得这种能量，人们就不会体验任何不悦的情感。

窍门是这样的，我们最好以第一人称视角出发，尽可能具体地想象自己在执行需要完成的一些身体动作，比如想象移动自己的手臂、腿、身体等。一般我们需要一两秒的时间来完成想象，然后将会非常惊讶地发现自己居然自动地真正开始行动了。我们毫无杂念地完成了这些动作，而且毫不费力（这常发生在我们的意识不在主题上的时候）。快试试吧，这真的是个神奇的窍门，是拥有很多行动开始时需要的动力的捷

径。

有两点可以解释这一窍门为何奏效。第一，在想象自己完成一些身体动作后，我们的身体如果不真正执行这些行动，就会感到一种不适的紧张感。按照快乐原则，我们会努力完成这些动作来缓解紧张。第二，在执行前先想象这些行动，尤其是动作，其实是连接身体和意识的标准做法。曾经有多少次，我们都不假思索地自动沿着一条路行走，这往往是因为在开始这段路程的时候，我们已经想象了前往目的地的路径，这个过程往往发生在几秒之内，有时候甚至完全是下意识的。到达了错误的目的地，尤其能体现这一点：我们走路的时候突然决定要去另一个地方，却发现自己无法寻得路径，结果到达了原来的目的地，可我们并不是要来这里。请再想一想，我们又不假思索地自动完成了去洗手间或从冰箱里拿食物的必须动作，直到开始拉、尿或者是吃食物时，我们才意识到自己确实完成了这些动作。这是因为，我们在做这些动作之前就已经想象了需要完成的路径和动作。还有，当和别人聊天时，我们考虑是否要说出想说的话，这话有可能是一句冒犯性的评论，最终我们决定还是不说了，却发现自己在某个时候突然说出来了。

使用咖啡因和其他药物

前文已经提到过，我们可以借助一些化学手段获得快乐。许多药物和物质能够带来快乐，而且能限制注意力和认知功能，这就是这些药物起初如此有吸引力的原因。酒精就是一个例子。若你正在做一件需要高度注意力和高水平认知能力的工作，则喝点酒来助兴绝不是一个好主

意。但是如果你要做一些基础性的任务，比如做家务，那么喝点酒也没什么。

有一些药物在能够提供快乐的同时，不会对我们的认知产生任何影响。咖啡因和烟草就是此类药物，而且它们效果十分明显[19]。我们可以把咖啡因或烟草的效果看成是一种化学等价物，就像听音乐一样，几乎不用分散注意力。在完成一项又大又辛苦且令人不悦的任务的过程中，借助咖啡因或烟草是非常有用的。而且，它们还有一个优点是，在摄入过程中，它们会使人感到生理上的愉悦。比如说，喝咖啡让我们快乐，因为咖啡味道尝起来很不错；吸烟或者是嚼烟草让我们快乐，因为这样做能带来身体上的满足。

很明显，这种借助药物的方式也是对活动本身起作用，它们让当前的活动更加愉悦，或者让一项未来的活动看起来更令人期待[20]。

抑制当下的需求

另一种有趣的操纵动机的技巧就是，抑制当下的需求或欲望，让它成为另一件缺乏动力的活动的奖赏。吃东西、休闲、抽烟和性欲等需求都渴望满足，让你从当前的工作中分心。虽然如此，它们未必会成为你工作的阻碍，反而可能成为一种激励。窍门就是你需要将满足它们看成完成工作后的奖励，而非工作的替代项目。要做到这一点，我们需要在当前的任务中设置目标，写完多少页文字，完成哪一块区域的家务，完成哪项任务等，然后再去满足一些需求或欲望，作为对前段工作的奖励。在处境中设置这类未来的奖励，对促使我们完成一些任务是非常有

帮助的[21]。

虽然这种方法十分有效，但是我们应该有节制地使用它，因为这可能产生大量的压力。而且，类似持续饥饿的事情也会给身体带来害处。抑制某种需求的方法是对活动本身起作用，它至少部分地去除了一项任务的消极影响，同时为这项任务的结果带来了激励，即满足自己的一种欲望。它让分心的事物变成了当前活动新增的动力。

监控你的专注能力

在尝试理智地调节实现目标的动力时，非常重要的一点是，你不仅要了解目前动力的状态，也要了解自己的专注能力。在一天中，你的专注能力变化会很大，它受到疲劳、消化和血糖浓度等因素的影响。有些工作确实需要大量的注意力，比如解决困难的物理问题，阅读大量的文献，或者是编写一个复杂的程序。

如果你没有足够的注意力来投入一项工作，则即使有动力也帮不了你。另外，因为你无法完成这项工作，所以它毫无疑问会迅速变得让人不悦。同时，如果你的注意力对你在做的工作来说绰绰有余，这项工作会迅速变得无聊，接着你会转向其他一些令人更愉悦的活动。这个时候，你可以同时做一些补充性的、自己喜欢的活动，比如听音乐，或者开始做一项不同类型的、吸引人的活动。

监控专注能力需要一些练习，但是你会做得越来越好。了解自己的注意力，并根据当前从事的活动展开行动，会帮你找到一项任务令人不

悦的原因。

以轻微的快乐开始一天

在一天中，开始一项有用的且复杂的活动有几个最好的时机，其中一个便是在醒来之后。通常情况下，在清晨醒来后，一个人会处在一种较为平和的状态，没有太多快乐或不悦的情绪，或者有一丝从睡眠中醒来的愉悦。这时候，他能够开始任何一项愉悦的活动，即使这项活动只有一丝丝的愉悦，也能增加他的快乐。如果他还留有一丝从睡梦中醒来的愉悦，或者是醒来后情绪还不错，他就可以开始做一些令人不悦的活动。在这类情况下，比较糟糕的是，他开始一些十分令人愉快又没用的活动，比如看电视或者玩电子游戏。即使只做了几分钟，这种体验也设置了一个快乐的高阀门，让他发现自己很难开始做一些有用但没那么快乐的事情。

当然，醒来后以轻度的愉悦开始一天的工作是一个很好的选择。即使人们以一项高度愉悦的活动开始新的一天，也并不意味着在那天剩下的时间里，他就只能继续做一些轻松又高度愉悦的事情。因为人们还可以通过许多方式让自己回到平静状态，比如散步、洗澡、吃饭、打盹或是冥想。但是，我们确实常常见到，一开始便做高度愉悦的事情会像滚雪球一样，让人很容易把一天时间都浪费在休闲娱乐上。无论如何，在做一件有用的而且不是那么愉悦的事情之前，先做无用且比较愉悦的事情，都是一个十分糟糕的做法。这种做法常常阻止一个人开始他起初计划的任务，一整天都在拖延。

需要注意的一点是，如果人们醒来后处于一种不悦的情绪中，比如他们头痛、骨头疼、浑身乏力，那么用一项有用的且并不十分愉悦的任务来开始一天，很有可能效果不佳。他们的主要动机应该是摆脱不悦的情绪，因而用一件轻松愉快的活动开始一天会是最好的选择。因为这样的活动能够减少他们的不悦，帮助他们为做有用的事情做好准备（这包括观看令人感到愉快和刺激的视频，以缓解疲劳或改变昏昏沉沉的状态，以及散步或洗个热水澡，以缓解身体疼痛）。

这种调适快乐的方法与未来活动中的快乐激励有关。这是因为快乐的相对性，根据这一概念，对一个状态平静的人来说，一项稍稍令人愉悦的活动也具有吸引力，然而这项活动在一个从其他活动中体验到更大愉悦的人眼中，则是无聊且毫无吸引力的。

借助提示物件

现在我们清楚了，除了不受驾驭的快乐无意识的潮汐，达到目标的主要要求都在于我们的大脑状态是否能与一项任务所要求的大脑状态匹配，这种大脑状态包括目前的认知能力和专注能力，以及目前经历的快乐或不悦。然而，一道经常被忽视的障碍是我们记忆的无意疏漏，让我们最终没有达成目标。

大多数人都有过一种体验，总认为在完成最紧急的任务之后，还有足够的时间、动力和认知能力去完成另外一些有意义的事情，但是我们根本想不起来还可以做什么。然后，等我们把这些精力和时间浪费在一些无聊的休闲活动之后，我们又突然记起来好多次级优先的任务和责

任，比如听一堂讲座，回邮件，开始一个副业，改善居住环境，这些事情都是我们一直想做却往往忽视的事情。

问题在于，对于大多数人，除了那些最重要的事情，大脑不能保证会提醒他们在有时间的情况下去做一直想做的事。幸运的是，最好的解决方法也是最简单的，那就是在身边设置一些提醒物件，来辅助记忆。

在家里或者办公室的显眼位置放一块黑板，就能完美地解决这个问题。我们一旦想到了要做或想做的事情，就记在黑板上。这件事情花不了什么力气，但我们建立了一个外在的记忆辅助器，让我们在每天都会看到它。

如果想记起还有哪些任务要做，只需看看黑板上列出来的项目就好，这比绞尽脑汁地想要轻松有效得多。还有一点好处是，当看黑板时，我们势必会看到那些快速潦草记下的点，从而想起许多短期目标。这样一来，在没有意识到自己还可以做些有益的事情的时候，那些有可能被闲散浪费掉的时间就可以被充分利用了。

然而，需要确保这块黑板上的信息常常更新。我们得常常记得擦去那些已经完成的任务，写上新任务。如果写上任务就再也不擦掉，黑板就会很快变成一件被忽视的家具，而且因为对它太熟悉了，我们甚至都不会注意到它。毕竟，人们总是会被环境中新鲜的事物吸引，而无意识地忽略那些熟悉的事物。换句话说，黑板比较适合短期的任务，对于那些长期在进行的项目并没有用。

除了黑板，我们还可以用便利贴或者应用程序来起到提醒作用，但是站得太远可能就看不清便利贴上的内容了。一些程序应用需要先打开电子设备，一系列操作本身就需要消耗很多额外的精力了。黑板既方便

查看又能自动呈现，是最好的工具。

这种方法也对一项未来活动的快乐动机起作用。它提醒我们一些要完成的活动，我们或许已经有足够的动机来完成它们，如果我们还没有去做，则仅仅是因为我们忘了它们的存在。

注：

1 .这里的第二个概念指的是，我们对一项活动的三个部分的预知，以及每一部分的影响，与我们期待它们在现实中的情况是紧密一致的。

2 .本书开始的那个戒烟者的故事就是一个很好的例子，我们看到他让自己不容易接触到烟，以此来阻止自己吸烟。

3 .比如，一个人要想改变咬手指甲的习惯，可以涂上苦味的指甲油，让咬指甲这个行为变得不悦且令人讨厌。

4 .比如，一个人希望自己不再喝醉，可以和朋友打赌只要喝醉一次就输给朋友20美元。

5 .时间和精力当然是不可分割的。一项活动需要的时间量与这项活动需要的精力之间有很强的关联。

6 .对于一些需要长时间旅行或通勤的活动，我们必须承认，除了改变住所或者借助新型的交通工具，我们很难缩短这些活动需要的时间。处理这类问题的一个很好的办法就是，当一个人因为重要的原因需要去距离远的活动地点，他可以告诉自己，顺便也来这个地方旅游。这样，一个人就可以将这次旅行规划到更大的出行计划里，就让自己更有动力

去这个地方。

7 .事实上，人类历史上许多科技进步都是为了达到这一目的：更舒适的鞋子，更高效的犁，更迅速的交通，更锋利的刀，等等。从史前文明中的工具制作到工业机器和现代电力，我们都可以看到这样的例子。

8 .一个真正的朋友就是愿意陪你打赌的人。如果这个朋友是因为你才这样赌的，那么赌得越多越好，当然前提是他的赌注是和你一起下的。

9 .比如，让你的朋友有权力拿走你的钱，或者是可以做一些其他让你不开心的事情。

10. 然而，对动力来说，传统的赌注是一个更好的选择，因为它在两个方面都提供了动力：风险和奖赏都指向同一行动。

11. 比如说，一个人道德上非常排斥任何性冲动，或者是他时刻保持防御状态，所以从来都不提关于性的秘密。

12. 在一定程度上，我们可以说他是对的。

13. 当然，能引起如此强烈不安的情况不太可能会通过简单的环境改变而被抑制住。

14. 这种事情时常发生。

15. 我们通过想象唤起的愉快情绪一定是与现实紧密相关的，大脑不会在不可能的情况中得到多少快乐。占据大脑的大多数令人愉悦的想法都是有可能实现的。一个电子游戏成瘾者只会在有机会玩电子游戏的时候狂热地想着它。一旦根本没有机会玩，他就无法在幻想中获得一种

期待的快乐，从而避免幻想如此强制性地占据他的思绪。提前预料结果：如果根本没有行动的可能，想法也就失去它的诱惑了。就像一个人无法对不可能的结果感到焦虑一样，他也不能为无法玩到的游戏感到兴奋。

16. 在完成这些事情的过程中，其实也有其他一些活动可以为我们带来快乐，同时又不占据我们的注意力。从大自然获得审美愉悦就属于这种活动，欣赏大自然的美丽，闻一闻芳香的气味，用皮肤感受微风或阳光等。毋庸置疑。人们在一个好天气进行户外工作时，会感觉更有工作动力。在美丽的自然环境中，人们能收获更多的灵感。

17. 类似的例子是，当母亲抚摸她生病孩子的头发时，母亲通过让孩子将注意力从疼痛或恶心转移到母亲爱抚的愉悦感上，就能让孩子感到安心。

18. 通常，这是愤怒激发出的一些自然且无意识的行为。在潜意识里，一个人会被驱使着去以牙还牙地报复惹怒他的人。

19. 长期来看，烟草不利于身体健康。在这方面，咖啡因的危害则小很多。

20. 咖啡因独有的一个副作用，就是在摄入几小时后，会让人无法避免地“坠落”。它会减弱人们的认知能力，但是这得在摄入几小时后才起作用。但是，如果我们安排合理，大多数情况下，咖啡因的优点还是会远远大于它的缺点。

21. 比如，让你的工作区域远离你吃东西或抽烟的区域。

第七章 带你走出困境

关键词

快乐 活力 愉悦

现在终于回到本书开篇的几个例子，让我们一起来看看，运用新发现的知识，是否能够提出建议，来帮助那些事例的主人公摆脱在动机方面的窘境。

用快乐的方法终结拖延症

我们先从拖延者吉姆说起。吉姆不到最后期限就不开始写论文，这种做法给他带来了巨大的压力，最终导致让他的论文质量很糟。所以，吉姆的动机问题在哪里呢？

首先，我们应该清楚地知道，在吉姆眼中，写论文这件事从一开始就是令他不悦的。我们无法知道他对这项任务的焦虑程度，但可以确定的是，即使这项任务没有让他感到强烈的不悦，也不能给他带来任何快

乐。

完不成论文的后果可能确实会使吉姆产生一些动力，但是正如之前提到的，这种动力只有在最后一秒才奏效。在此之前，这种动力只是让吉姆推迟写，而不是开始写。

我们可以假定，开始写作需要的准备是非常少的，无非就是打开电脑，点开word 软件。

既然任务开始的部分已经再简单不过，那么我们可以将解决这个问题的突破口放在活动本身的过程和结果两点上。

我们首先得弄清楚，是否有办法能让写论文的过程，确切地说，是让吉姆对写论文的期待变得稍微愉悦。对于这个问题，我们最好首先列出多方面的因素，正是这些因素让写论文的任务看起来比实际上要令人难以接受得多。这种情况之所以发生，一般是因为人们没有充分想清楚他在实际执行任务时必须做什么，导致形成行动障碍。通常情况下，一个人对一项巨大的、似乎难以完成的任务的恐惧，以及他对自己无法完成或者是可能做得糟糕的焦虑，都让他对活动的预期毫无快乐可言。

要解决这个问题，我们可以在开始活动前就做好计划，或者是将巨大的任务分成多个更小、更容易管理、更容易想象的部分。吉姆可以将论文按照章节或者是主题分成几个部分来完成。这会让他更容易想象出每一个部分需要做的事情，以此来减轻在面对整个任务时感到的不必要的恐惧与焦虑。当然，由于吉姆每次只需要完成一节，所以这不会让他的任务变得更难（或许会难一点点，因为他得努力思考该如何分节并且做出计划），但是这肯定会让他心理上感觉更加轻松。

其次，非常重要的一点是，我们建议吉姆不要以令人愉悦或者是娱

乐性的活动开始写作的尝试，不管借口是说让他为写作做准备，或者是其他类似的误导性原因，肯定都会适得其反。记住这一点后，我们还建议吉姆在情绪比较好或者比较平和的时候写论文，这样我们可以确定，相对来说，他写作的过程不会更加令人不悦（他可以立一块小黑板来提醒自己哪些时候写论文是不错的选择）。然而，即使按照这种相对性的原则，吉姆做了所有可能的事情，来确保写作不会与其他活动对比而显得令人不悦，也不能减弱写作本身带来的不悦感[1]。

既然我们不能改变写作本来的过程和写作的内容，那么我们必须寻找一些辅助方式来让写作过程变得让人愉悦。我们假定写作要求吉姆投入全部的注意力，所以音乐就不能作为辅助。吉姆最好的武器是咖啡因，它带来的快乐将减弱写作本身的不悦。在写作前或者是开始写作时喝一杯咖啡是最为推荐的，也可能是最为有效的方式[2]。与朋友一起写是另一个比较好的方法，这能让写作过程更加快乐，如果这位朋友还能给吉姆提出一些写作建议，就会让写作过程变得更容易。

假设我们采取了所有上文中的措施，只是让吉姆感到轻微的快乐或者还有轻微的不悦。没关系，吉姆还可以在任务的结果部分，得到另外一些未被开发的动机来源。

吉姆还可以在结果部分找到许多动机。与朋友打赌（即使是单向的赌）也会是一个好办法。提前为完成论文的行为许下一些积极的承诺，或是主动接受朋友的监督，都是不错的办法。同样，他也可以运用“抑制需求”的方法，比如，让看电视、与朋友出门逛街、喝醉酒或做爱等成为一种对完成任务的奖励，以此来激励自己一步一步完成论文。

所有这些措施加起来应该可以让吉姆比较顺利地写论文，不至于等到最后期限的利斧悬挂在他的上方。但是如果这些措施被证明都不够，

或许吉姆还是适合最后一刻写论文，因为没有其他事情比一场灾难更能激励人开始行动。

然而，这里还要提出一条警告。假定吉姆的确听从了我们的建议，这些措施也确实让他获得了足够的动力开始写论文，不至于拖延到最后一分钟。但是，这并不会确保他能自动地把事情做下去。他十分有可能在开始写作不久，便开始做另一项更为愉悦的活动，然后再也无法回到论文上。开始一项任务是一回事，坚持一项任务且不会在五分钟或十分钟后放弃是另一回事。不过，我们也有办法来解决放弃的问题。

在这里，我们遇到了一个典型的问题，即调节一个人的动机，以便让他不会放弃当前的活动而开始另一项更为有趣的活动。我们已经知道，问题的关键是当前活动的快乐加上放弃当前活动的后果，要超过一项新活动的三个部分的快乐值。这三部分即开始一项活动的准备工作、活动本身、活动结果（见第80页图三）。既然我们已经尽一切可能让当前活动更为令人愉悦，让活动结果尽可能地富有意义，那么还可以做的就是减少对任务外的活动的快乐预期。幸好，吉姆并不用像我们详细描述的那样去调控每一项比写论文更为有趣的活动的动机，他要做的只是把自己与其他活动隔离开来。

吉姆若要坚持任务，不至于转向其他更为愉快的活动，则最简单的办法是把所有其他活动都排除在他能触及之外。这样一来，开始其他活动需要的努力就会让其他活动变得不再诱人。在一个没有任何机会做其他活动的地方工作，比如图书馆或者是地下室，便是一种标准且有效的帮助吉姆完成论文的方式。但也不是一定非要像隐士一样，通常，一些简单的办法就能制造障碍，比如说拔掉电视电源或网线。

至此，我们可以结束对吉姆的讨论了。如果他听从我们的建议，他

就很有可能获得成功。这是我们能为他所做的最好的事情了。

活力满满地去健身房

现在让我们来谈谈安玛丽的故事，她找不到动力继续去健身房锻炼。

安玛丽在任务的三个部分都碰到了动力问题。第一，她需要离开家，然后走一段不近的路程才能到健身房。我们不知道她具体得走多远，但是这毫无疑问是一件费力的事。第二，锻炼身体这项活动本身在一定程度上是让人不悦的，毕竟它会让人感到身体的疼痛，而且也有些单调。第三，锻炼的实际结果对于安玛丽来说并不具体。我们可以假定，在最初几周，她之所以非常勤奋地每天去健身房锻炼，是因为她得到了想要的结果。但是自从她没有再看到明显的效果后，那些预期的结果就变得不再真实，反而成为一种抽象而且无法达到的目标。本质上来说，她失去了活动结果部分的动机。

而且，健身规定的那些肢体动作会渐渐变得更加单调和令人不悦[3]。

安玛丽为了去健身房必须付出的努力就是走一段长路，对此她没有办法减少自己需要付出的努力。然而，她可以想办法减少这一过程的不悦感。去健身房的路上欣赏音乐或者看电子书，是一种公认的好方法，能让路程变得愉快。

此外，与友人一起去健身房也会有同样的效果。另一件安玛丽可以

做的事情就是，若是她已经在健身房附近做别的事情，她就可以顺便去健身房锻炼。比如，她从朋友家回来的路上经过健身房，或者是她能找其他的理由走完这段路程。比如，她要在健身房附近的超市里买菜。

因为她的任务并不是一次就能完成的任务，而是一个持续的项目，所以小黑板并不是有效的辅助方式。相反，她会逐渐习惯小黑板上的提醒，很快就不再看它了。

如果要让锻炼的过程变得更令人愉快，安玛丽就可以利用很多相似的方式。听音乐肯定会让锻炼的过程更加愉悦，但是单凭音乐很有可能是不够的。听书或许是可以的，但是听书需要投入很高的注意力，这样会让安玛丽从锻炼中分心，变得心不在焉。和朋友一起锻炼或许是最好的方式，给锻炼增加一项社交属性，会让这项活动变得愉悦，同时不会影响锻炼的成绩。另一种方式是，从超市的货架上挑选一种搭配健身的食品，这种食品实际上是能够提供快乐的药物，或许还可以抑制某些身体的疼痛，以此来解决锻炼产生的单调感和肢体不适感。

我们不能确定是否可以帮助安玛丽恢复她最初对锻炼结果的热切期待，至少在她看到这样做的显著成果之前无法保证，但我们仍可以从其他方面来增加活动结果部分的动机。如果她听取了我们的建议，和朋友一起健身，这件事情本身就是一个有效的结果部分动力的来源：不去健身房会让朋友失望，也使她在朋友面前显得懒惰或差劲，这样一来，她就会感到愧疚和尴尬。找一位私人教练也是个不错的选择，尤其是如果安玛丽无法找到一个合适的朋友与她一起常去健身房，或者是那位朋友不能给她带来足够的动力。私人教练扮演了健身伙伴的动力因素，只是他必须是个重量级的伙伴，因为比起一般的朋友，他可能更容易动气，对安玛丽的表现更挑剔[4]。当然，安玛丽也可以和其他人打赌：自己一定会去健身房（否则是赌输了，必须付出承诺的代价）。这也会成为一

种很好的结果方面的动力来源。

只要安玛丽累积了足够的动力去健身房，她就不用担心中途放弃锻炼而转移到其他更愉悦的事情上。因为，健身房是相对隔绝的地方，安玛丽并不能接触到其他的娱乐活动。同样，如果她在健身房是与朋友或私人教练在一起，那么中途停止锻炼并不是明智的选择。如果她放弃了却没有告诉他们，或者在他们面前解释，她就会因此而承受很多负面情绪，比如尴尬、焦虑或者是羞愧。

安玛丽的故事至此就已经讲完了，能提出的建议我们都已经提了。

愉快地戒烟

吸烟的约翰是个尤其有趣的例子。大多数人可能会觉得他的处境与其他故事主人公的情况不一样，毕竟烟瘾是生理性的，而其他故事主人公的问题完全是心理性的。现在，在知道了动机的本质之后，我们就应该知道这种差异仅仅是表面的现象。

一个人会因为缺乏快乐，在心理上对某些物质或活动上瘾，并去寻求它。或者是，一个人在生理上对某种物质（几乎都是物质）上瘾，通常是因为当他在远离这种物质时会体验到一种不快。这两者间的差异当然是存在的，但归根结底都是快乐和不悦的机制在起作用，所以完全可以通过控制动机来与这两种成瘾做斗争。

约翰其实已经将我们的一些方法应用于戒烟的开始部分，那就是让抽烟这个动作在他的生活中变得更难实现。他尽其所能，把阻碍拿到一

支烟的事都做了。虽然这是值得称赞的尝试，却被证实是不够的。

约翰到底缺乏哪方面的动力呢？答案肯定不是在准备戒烟的部分，因为他已经完成了这部分的行动。他似乎也不缺乏行动结果部分的动机，毕竟这一个部分也已经很好地抑制了他抽烟的冲动。抽烟对于约翰来说确实十分诱人，可能为他带来快乐和缓解不悦，但是开始抽烟需要的努力和抽烟的负面影响都抑制了他抽烟的冲动。而约翰之所以戒烟失败，是因为不吸烟的不悦和吸烟的欲望影响了他的工作，这给戒烟带来了巨大的负面影响，约翰终于屈服了。

约翰改善自己处境的第一步，也是最显而易见的一步，就是要去除戒烟带来的负面影响。我们建议他休息一段时间，把时间用在休闲上，这样他就能集中精力和戒烟进行斗争，而不会因为戒烟影响重要的事情。这将使约翰的问题减少到仅仅是克制一种强烈的冲动去寻求快乐（在吸烟中）和减少不满（由于缺乏尼古丁产生的不满），而不必处理其他问题。但即便如此，这种冲动仍有可能变得过于强烈，尽管约翰必须尽一切努力来满足它，并承担由此带来的种种不利后果，但是他无法抗拒。

当然，约翰还有办法让自己更难获得烟，同时增大抽烟的后果，但是这些做法带来的好处会迅速减少。或许，最好的办法就是让约翰的身边完全没有烟的存在，使得到烟成为一种根本不可能的事情。第二好的方法就是约翰去做其他事情，得到更大的愉快。

约翰吸烟的冲动是由于缺少快乐，这一点是可以由其他事情来弥补的；而因为没有尼古丁感到的不悦，却只能用香烟和其他的化学物质来缓解。他吸烟冲动的第一部分，可以由其他愉悦的事情来代替，比如听音乐，远足或游泳，或喝思慕雪，或看电视，甚至是消化其他一些化学

物质，比如说咖啡因[5]。首先，这将有助于减轻他对快乐通常的来源（香烟）的需求；同时，这样做的另一个好处是，他通过其他活动变得更为快乐，让抽烟相较之下不再那么快乐可期，从而缓解了戒烟的不悦。一位母亲的抚摸之所以能让病中的孩子感到好受一些，是因为母亲的抚摸令孩子感到快乐，也会让孩子的注意力从疼痛上转移。同样的道理，约翰可以做一些快乐的事情缓解缺少尼古丁时感到的不悦，如果吸烟曾是他唯一做过的用于缓解不悦的事情，现在他就不那么迫切地想要通过吸烟来减轻压力了。

如果约翰不想用尼古丁替代品，如吃口香糖或用贴片，我们就没有其他建议了。这样的话，他就不能做什么事情来缓解不悦，只好忍受着它，同时抑制住抽烟的冲动。如果他听从我们的建议，成功抑制住了烟瘾，那么这种缺少尼古丁而感受到的不快将会迅速减弱，直到最终消失[6]。我们需要意识到的非常重要的一点是，只要不是让自己沉迷于此，烟瘾就能够随着时间减弱，而这也让戒烟成为可能。如果这是一种被忽视就会变得越来越强烈的冲动，比如性欲，戒掉它的努力就是白费，我们需要付出大量努力将会是抑制它[7]。

然而，吸烟的冲动很有可能会回来，特别是在抽了一支之后。许多戒了烟的人，在几个月或几年的时间里没抽烟也不想抽烟，可无意抽了一根烟之后，突然发现自己特别想抽烟，于是又有了烟瘾。

面对这种情况，我们的解决办法当然是戒烟成功后，坚决不再抽烟。如果一个人想避免烟瘾复发，就要拒绝戒烟后的任何一支烟。与其他事情一样，要做到这一点，我们可以运用动机的策略。其中最有效的一点，就是尽全力让烟变得难以获得，比如绝不买烟、绝不在想抽的时候让手里有烟。

轻松戒掉电子游戏

电子游戏玩家俊熙完全被游戏迷住了，除了玩，他几乎什么都做不了。我们或许可以说，他的表现体现了典型的对游戏心理性成瘾，只是这只持续了六天。俊熙能够在六天后戒瘾的唯一原因是，他成功地通关了。之后，他再也无法对这个游戏提起兴趣，因为这个游戏再也无法给他在游戏世界里的使命感、期待感和新鲜感。

现在，根据对动机的了解，我们可以有把握地推测，如果俊熙的游戏需要十二天才能通关，他就会玩十二天的游戏，他的游戏瘾就会持续十二天[8]。如果这款游戏没有设置什么结局，或者说在结束这款游戏后，他很容易就能接触到同样好玩的游戏，则很有可能他对这款游戏或这类游戏的热情会一直持续下去[9]。

无论如何，我们认为俊熙的情况十分特殊，简单地碰一下这个游戏竟会让他上瘾，虽然这只持续了六天。但是，我们必须意识到"上瘾"这个词是非常流于表面的描述，尤其是"心理性上瘾"这种词汇。毕竟，俊熙对游戏短期内上瘾的根源仍然是人类对快乐的普遍需求。事实上，可以说，人的本质就是一个成瘾者，每个人都对快乐上瘾。只是，如果一个人获得快乐的来源是唯一的且不健康的，就像俊熙沉迷游戏一样，在传统意义上，就会被称之为上瘾。

非常明显，俊熙在动机方面的问题在于游戏对他来说太好玩了。

之前，我们已经提到过一些方法来解决这类问题，那就是将游戏机

放到很远的地方，让上瘾的人必须得花很大的力气才能拿回游戏机继续玩。这种方式同样适用于俊熙的情况，做一些类似的事情将是帮助俊熙摆脱游戏的不错方法。当然，俊熙之所以最终放弃游戏是因为他通关了。这也是戒掉游戏的另一个有效方法，只是它需要大量的时间和努力。

现在，对于俊熙的处境，我还想提出另一条建议，那就是删掉保存的进度，这样在玩了大半（或许是四分之一，或一半，或四分之三）之后，必须得从头开始玩。这样一来，游戏变得不再那么好玩，因为俊熙必须重新玩一遍那些不再具有新鲜感和刺激感的部分，才能玩到游戏后面更刺激且从未玩过的部分。俊熙必须花上好几个小时或好几天，来重新玩一遍之前玩过的部分，这对他来说十分无聊。这种对无聊的恐惧会胜过对游戏后面部分的刺激感和新奇感。如果他妥协了，决定重新玩一次，之前他删掉游戏进度来戒掉游戏的经历，就会让他产生一种羞愧和耻辱感。

另外，在打完一款游戏后，人们会去寻找类似的游戏。毕竟人类对快乐的需求一直存在，而这款游戏已经无法满足这一需求了。消费完的游戏无法再占据玩家的思绪，寻找同类型的快乐的动力促使他寻找下一款游戏。这种寻找快乐的动机十分强烈，第一款游戏本就十分好玩，所以他会非常积极地寻找替代游戏，最终很有可能会找得到。然而，如果第一款游戏删除了保存进度，玩家的动机就不一样了[10]。第一款游戏占据玩家的脑袋，但是之前提到的那些抑制他继续游戏的因素会让他不再重新玩这款游戏。所以开始寻找新的游戏与重新玩之前的游戏，两者都会对玩家产生同样的吸引力[11]。但是，他最终可能都不选择。

这样一来，如果一个人想玩某款曾玩过的游戏，通过限制他再开始玩这款游戏，就可以有效地让他对所有类似的游戏免疫。将这款游戏放

在难以够到的地方也同样有效。毕竟，这两种方法具备一种非常类似的因素，即都提供了障碍。这两种方法下，玩家都必须完成大量耗时耗力且无聊的努力，才能进入游戏真正吸引他的部分。这是处理这一问题最有效的两个方法。当然，外部的一些动机也同样可以帮助俊熙不再沉迷游戏。

用愉快的事代替嗜睡

最后，我们该分析嗜睡者汤姆的故事了。汤姆的情况不同于之前的四个故事，因为他并不是要与某种特定行为的冲动斗争，他只是在环境中的动机力量的潜在影响下，过分地默认了最基本的生理功能之一：睡眠。

为了真正理解汤姆的案例，我们必须先放下之前那种过于粗糙的观念：睡眠是由独立于心理之外的生物钟决定的，一般人每天睡七到八小时，少于或多于这个时间，这个人就可能患有一些心理或生理疾病。与其他行为一样，睡觉也有各种各样的动机因素，且遵循快乐无意识的原则。毕竟，难道睡眠不是件令人快乐的事情吗？难道它不能有效缓解疲倦这种不悦的感受吗？

即使一个人没有疲劳，睡眠也是愉悦的行为。但是，我们先来分析一下心理的疲劳，看它是否是让汤姆嗜睡的原因[12]。

大多数人不知道，疲倦感并不是保持清醒一天之后的结果，它其实是一种独特的心理现象。一个人若是被迫去关注那些无聊、令人不悦或

单调的活动，就会感到疲倦。我们知道，快乐无意识会努力让注意力远离无聊的事情，但是有时候其他的动机会促使我们去完成一些无聊的事情，这些动机一般是结果带来的动机。所以我们的内心一直处于挣扎状态，必须得把注意力集中在一些不悦的事情上，它们往往无趣，如果不找些愉快的事情来缓解这种情绪话，我们就会感到疲倦。

比如，你正好在读一本书中较为无聊的部分，但是你强迫自己继续读，以便能够快点进入精彩的部分。这个过程会让你感到极度疲倦。比如，你在听一堂讲座，教授无精打采地、不停地讲，你只能继续听下去，因为教授所讲的内容将会被考到，可不久你可能就会坐着睡着了。我常在一些无聊的讲座上看到有一半的人睡得特别沉，他们来的时候往往是背了很多书，而且此前睡眠很充足。或者说，你坐在一个催眠师的办公室里，看着他金色的怀表在你眼前单调地摆动，但是你不得不一直盯着它看，不然催眠师便会责怪你走神了。不久，你便会如他所愿地变得十分疲倦。基于同样的原理，在我最近参与的一次出海观鲸活动上，船上六十位睡眠充足的游客为了观看幼年座头鲸每五到十分钟跃出海面一次，盯着单调的海面一个多小时，后来几乎全都睡着了。催眠师正是利用了人们很少关注的人类大脑这方面的特点，才会用一种低沉单调的声音说话，并同时让人们关注某一物体有节奏地运动或是完全地静止以此来制造疲倦感。

汤姆的嗜睡症也有可能是出于同样的原因。如果汤姆日常生活的主要工作，因为上述的原因让他感到疲倦，他就会比正常情况睡得多。由此可见，罪魁祸首有可能是汤姆的工作。我们知道，一个人从某项活动中获取的快乐程度决定了他能在多大程度上投入这项活动。如果一个人的注意力逐渐降低，那么他投入一项高要求的脑力活动的能力也就降低了。汤姆是在家里通过电脑工作，即使注意力已经变得不集中，他也能

继续工作，只是工作过程会变得无聊且难以应对。这肯定会让他感觉到非常疲倦，他越是努力集中注意力，就越觉得疲倦。当一项脑力型任务在当下变得难以应对时，最让人在心理上感到精疲力竭的事情就是努力执行这项任务[13]。

我们应该注意到，当人们从事一份朝九晚五的工作，他们也会在同样的环境下感疲倦。但是他们无法在办公室入睡，所以他们会找一些其他的方式来消除疲劳。如果必须在某个截止期限前完成某项任务，焦虑感会让他们保持清醒。

对汤姆而言，工作的地方与他的床距离十分近，又因为他可以自由地安排工作计划，所以他可以随时通过睡觉来缓解疲倦。因而，他可以将任务分配到几个小时内完成，或是分配在几次打盹之间完成，却根本没有注意到睡眠浪费了他多少额外的时间。我自己决定每天把所有的时间都用来阅读《悲惨世界》的时候，也有过类似的经历，直到我最终读完了这本书为止。我必须在读了两三天后放弃这本书，因为我突然发现自己每天都睡了十四个小时。根据这本书对于我的吸引力，我每次看这本书最多只能持续几个小时，一旦我努力地继续阅读，就会无法抑制睡觉的冲动。

是否这就是汤姆和他工作的处境呢？还是说其他因素导致的疲倦，才是汤姆嗜睡的原因呢？可是，不管汤姆的疲倦感是因为工作，还是因为休闲的生活，还是因为他的饮食习惯（我们知道，吃得太多常常会导致疲倦，因为这会让大脑供血不足，注意力无法集中），我们建议汤姆留意让他感到疲倦的事物。在这些事物变得令人不悦的时候，他要么选择不再继续做，要么运用上文提供的动机方面的策略，让这些事情变得更令人快乐。或者他也可以在感到疲倦的时候出去走走，从而避免躺到床上睡觉[14]。

汤姆久坐的生活方式根本不需要那些催眠方式，久坐在不知不觉之中产生催眠作用，最终让他一天睡了十一个小时。睡眠本身是一件令人愉悦的事情。即使汤姆并不疲劳，睡眠也会吸引汤姆过度睡眠，因为它可以获得快乐，而不是消除不快。所以，在汤姆没有感受到任何疲劳的时候，我们可以断定，获得快乐是汤姆嗜睡的动机。

只要稍微看一眼汤姆的动机地图，我们就知道是什么情况让汤姆选择睡觉，而不去做其他有意思的活动。最大的原因在于，睡觉是汤姆最容易办到的事情。他一天的大部分时间都是在公寓里度过的，他的床就在旁边，他随时都有机会放下手中的事情去床上睡觉。这件事情对他来说毫不费力，也就是说，这件事情完全不需要任何激发能量。

现在，我们已经知道，对汤姆来说，睡眠是一项愉悦的活动，它不需要花费任何力气开始，而且唾手可得。然而，这些也不会让他每天多睡三个小时。许多人都有类似的情况，但却没有多睡三小时。假设疲倦不是主要原因，汤姆与他们的差异在于结果动机。虽然我们还未分析汤姆的结果动机，但是我们可以得出推论，即结果动机也会促使汤姆睡觉。

首先，我们知道，即使汤姆每天多睡了几个小时，他仍然有时间来履行各种义务、享受空闲时光，还有许多时间可以浪费。所以，嗜睡根本不会给汤姆带来直接的后果，也没有什么事情会因此而对他造成伤害或打击，而且没有任何促使他无法入睡或者是早早起床的焦虑。汤姆可能有一丝羞愧，这或许会让他想要减少睡眠时间，但是显而易见，这种影响不足以制衡睡眠带给他的愉悦。

从结果的角度看，唯一能够真正抑制睡眠的结果是机会成本。也就是说，如果不睡觉，则汤姆本来可以用这些时间做其他事情。比起睡

觉，汤姆似乎对很少的活动抱有相同的热情。即使他真的去做其他事情，也会发现这些活动需要付出更多的努力或激活能量，因为这些活动需要他去一些地方，以及付出一些努力，然而扑通倒在床上则只需完成这个动作就好了。至少在这一方面，睡觉是个更吸引他的选择。因此，只要睡觉仍是他生活中最容易进行的开心事，睡眠就会十分稳固地占据他的一大部分时间。

面对这种情况，我们有什么办法来帮助汤姆呢？我们希望汤姆能够睡得更少，而且能够更早地醒来。首先，他需要让睡眠变得不再那么宜人。比如，汤姆可以把床垫换成直接铺在地板上的粗糙的垫子，或者换一条让皮肤感到瘙痒的、有异味的床单；或者把枕头换成又小又硬、非常不舒服的枕头，甚至是直接拿掉枕头。请注意，这些方法只能用于一些极端的情况，而且这些方法很容易弊大于利。一张不舒适的床很有可能让汤姆晚上也休息不好，以至于他为了补觉而睡得更多。事实上，最初汤姆有可能就是因为没有从睡眠中得到真正的休息，不论这种不充足的休息是肉体上的、心理上的，还是生理上的，都会导致汤姆睡得更多。

我们的第二个办法就是让睡觉的准备工作变得更复杂。比如，我们建议汤姆在床上放许多杂物，所以他得先把东西清理走才能躺下。或者，汤姆也可以把床换成上铺的床，这样他得爬上梯子才能躺下。可是，每天在床上铺满杂物就需要一些努力，而且，如果我们通过爬梯子让上床变得困难，那么下床也会同样困难。所以，这些方式都无法奏效。最好的方法是让汤姆的生活环境发生大的改变。

与其费尽心思让汤姆少花时间在床上，还不如想办法让汤姆少点时间待在公寓。最基本的方法就是前文提到过的，让汤姆的公寓变得不那么宜居。汤姆面临的一个巨大的问题是，除了睡觉，他喜欢的其他一些

娱乐方式也可以在床上完成，例如汤姆会把很多休闲时间用于躺在床上阅读或看电视，这很有可能导致汤姆直接入睡。因为一旦他对这些活动感到无聊，睡眠就成为他最轻松、最容易办到、最愉悦的选择。如果汤姆不再继续在房间里阅读或看电视，而且在无聊的时候通过其他方式获得快乐，他就不再那么容易上床睡觉。如果汤姆的房间不再那么舒适，以至无法满足他的快乐无意识，他就有可能花更多时间待在外面[15]。

一旦我们成功地搬走了汤姆的电视，或者是他的书（至少运走他读书用的台灯），以及其他一些在房间里容易做到的娱乐活动，睡眠就会变得不再那么有吸引力。因为没有了让汤姆容易入睡的其他娱乐活动，单纯的睡觉带给他的快乐程度就会变得非常低。于是睡觉就会直接与一些十分令人愉悦的事情对立，他必须在单纯的睡觉与许多愉悦的事情之间选择，而不是像过去那样使两者能够连接得上。

我们不知道这是否能够让汤姆走出房门，我们还要给的一条重要的建议是，无论如何都不要在睡觉的地方工作。

如果汤姆没有必要出门，他就可以去某些办公场所或图书馆工作，这同样能让他长时间地离开床。办公场所离他家越远越好，这样的话，他就不敢轻易回家睡觉了。此外，其他需要出门完成的任务也有同样的效果。比如，报班学习，而且提前交钱，这样他就无法不出门上课了。

如果汤姆能够到不一样的环境居住，最好是与室友或女朋友一起住，则也会有同样的效果。而且这种方式有双重的好处，他的行为不仅可以受人督促，而且可以让他即使在家，也能够与他人一起度过一些快乐的时光。

现在，我们已经尽可能地给出了最好的建议，是时候以他的故事来

结束这一章，也结束这本书了[16]。

注：

1. 毕竟，让一个中性的或者是令人不悦的活动变得稍微让人愉悦，与让一个十分令人不悦的活动变得没那么不悦，这两者之间在心理上存在一个关键的差异。前者是可接受的，因为它满足了快乐无意识的需求，增加了快乐。而后者只是用一种不悦替换了另一种不悦，快乐无意识没有被满足，会需要不断地减小不悦，进而增加愉悦（哪怕只是很小的愉悦）。

2. 积极的情绪，比如说幸福、兴奋和爱都能被应用于此，但这些情绪比较难以获得。

3. 事实上，想象自己向着一个目标努力会让一个人感到活动带来的快乐，并且伴随着兴奋和使命感。然而，如果把同样的活动看成是一项责任，是出于一些抽象或缥缈的原因而必须完成的事情，这种想法就会带来一些负面的影响。

4. 私人教练提供的锻炼技巧和健康生活方面的建议是十分有价值的，包括有一个翔实的锻炼计划，以及对一段时间后能达到的效果的展望。

5. 然而，人们必须要避免一种风险：在人们的大脑中，抽烟这个行为会与抽烟前、抽烟时或抽烟后的行为相联系，所以，当人们在做那些相关的活动时，就会被引发出强烈的冲动想抽一支。所以，在戒烟的时候，人们不能用这些与吸烟有联系的活动来作为抽烟的代替活动，因为

这只会导致他们更想抽烟。比如，有一些烟民会边抽烟边喝咖啡，那么用喝咖啡来代替抽烟将会是一个非常糟糕的想法。所以，最好使用一种新的、令人愉快的，最好是从未尝试过的活动来代替抽烟。

6. 如果约翰选择通过其他一些方式摄入尼古丁，我们列举的这些方式对戒烟仍是完全有效的。同样，我们也需注意，其他摄入尼古丁的方式不能够一次性地完全取代抽烟，我们应该逐渐减少剂量，来摆脱对尼古丁的依赖。如果每一块尼古丁贴（戒烟贴）或者是口香糖的尼古丁含量越来越低，伴随着时间的推移，会将巨大的不悦分散成许多小的、轻微的不悦。这样一来，人们就更容易战胜不悦感。然而，我们却推荐使用这种逐渐减量的方法来戒烟。抽烟的数量不会成为一件由自己决定的定量指标，因为如果烟就在人们身边，人们抽完烟后总是太容易再拿起第二支烟。但是再来一片尼古丁贴就不那么容易了。如果你真的没有其他方式戒烟，那么建议你一次性地完全停止抽烟，而不是尝试让自己逐渐远离它们。

2017年补充：这本书写于2013年，这几年有一种新的方法让戒烟变得更加容易，那就是电子烟。电子烟是一种类似烟的电子产品，内置加热设计，来让一种含有尼古丁的溶液雾化，人们吸入这些蒸气来代替吸烟。这种方法本质上类似尼古丁贴和口香糖。首先，人们使用尼古丁浓度高的溶液，然后再逐渐降低浓度直到降为零。电子烟的戒烟效果十分明显，人们的使用体验也非常好，因为它既能提供尼古丁，又能带来生理上的愉悦感。

然而，使用电子烟戒烟时需要避免的陷阱是：抽电子烟的同时还抽一两支真正的烟。因为电子烟其实不会消除抽烟的冲动，戒烟者必须做到抽电子烟而不碰香烟，直到抽传统香烟的烟瘾消失。不能同时抽电子烟和传统的香烟，否则只会让你最终抽了两倍的烟。

7. 如果像戒烟一样去消除性欲，就肯定会导致精神问题。

8. 这样的情况十分常见，人们在短期或长期内对某款游戏上瘾，只有在逐渐厌倦游戏时，这种痴迷才会消失。

9. 直到他内心对于他的瘾症感到一种强烈的反感，这种反感是一种愧疚或羞耻感。或者他经历了生活环境的重大变化，使他不管是否出于自愿，都无法再继续游戏了。

10. 我发现，在讨论动机的时候，可以把能做的所有令人愉快的活动想象成分布在平原上的一座座高山，人就站在中间。每座山的高度代表每项活动能够提供的快乐程度，人与山的距离代表开始这项活动的难度。这个人肯定想要爬上山顶。这样的一幅“动机地图”展现了每项活动的快乐程度，以及开始每项活动的难度。我们能够很明显地看出来一个人在无聊的时候，最有可能选择的活动，以及改变这一结果的最好的方式，即通过砍掉一些山，或者是让它们离这个人更远。

11. 他心里可能会想：如果我开始尝试一个新的游戏，或许也会重新开始玩之前的那款，因为之前那款才是我真正想玩的。

12. 以下对疲倦机制的分析，以及疲倦背后的心理分析，都是2017年版本的新增内容。因为我后来意识到，疲倦其实是大多数嗜睡案例背后的主要原因，有时候甚至是唯一的原因。

13. 这一点的影响最为关键。毕竟是睡眠在帮助人恢复自己的注意力，从而让自己有能力投入脑力要求高的任务中。

14. 除此之外，汤姆也应该注意其他两种纯粹的生理疲劳：一是身体疲劳，二是眼疲劳。上文中的疲劳是一种精神疲劳，会让人产生一种

不悦的情绪，消除它最好的方式就是睡眠，所以精神疲劳是睡觉的最大动力来源。而身体疲劳是由于肌肉的过度使用造成的。肌肉感到疲劳时，人们就会休息，最终导致入睡。而后一种疲劳，即眼部疲劳则是用眼过度的结果，有可能是因为眼睛长时间接触亮光，或者是投入一项非常耗费眼力的任务，或者仅仅是因为一天都在用眼。这些情况下，人的眼睛会感受到灼热感或痛感，或感到眼皮沉重，以至于什么都不想干，只想让眼睛休息，最终导致入睡。这有可能是汤姆嗜睡的诱因。如果是这样，这就很容易觉察到的，而且也很容易调节。比如，汤姆可以去配一副新的眼睛，或者是拉上窗帘，或者是调低电脑屏幕的亮度。催眠师们充分利用了疲倦的这几种诱因，比如让来访者举起手臂，举高几分钟；或要求来访者的眼珠跟随一个不在正前方的物件，同时保持脑袋不动（这也会造成眼部紧张）。

15. 2017年版本增加的内容：我在第一次完稿时，不知道躺下这一姿势也是十分催眠的。它会给我们的意识施加一种心理暗示，让我们感到疲劳，闭上眼睛，最终入睡。我们坐着、站着或者是走动都没有躺下的效果。比如，你正在躺着看一本十分无聊的书，你会感到十分强烈的睡意。但是，如果你坐着看一本书，催眠的效果就会非常弱（如果你站着读书，催眠的效果就会更小；如果你边走边读，你就几乎不会感受到任何催眠的效果）。这里的关键建议是，不要在躺在床上的时候，做一些无聊的、费力的或者是不悦的活动（或者是那些会变得无聊、费力或者不悦的活动）。

16. 在这里，我们其实忽略了汤姆喜欢睡觉的其他因素。事实上，过长时间的睡眠，在更多时候会让人越发感到疲劳，导致接下来一天的睡眠时间更长，从而形成一个恶性循环。我们可能会觉得，汤姆可以连续几天都只睡正常的量，来强制性地打破这个循环，改变他的处境。即

使这个做法真的有效，效果也不会太好，因为只要这个恶性循环的诱因还在，即使他努力打破了固有循环，随后也会重新开始多睡，最终重复恶性循环。也有可能，汤姆嗜睡根本就不是外部环境造成的，而是汤姆的遗传基因造成的。如此一来，按照快乐无意识的原理，汤姆就会睡得更多。在这种情况下，动机管理就是一个问题，汤姆能做的就是用足够强烈且持久的情绪与疲劳感抗争，比如工作的焦虑或者是履行义务的焦虑。但是，一旦这些任务完成，他又会睡得多了。如果汤姆嗜睡的原因真的是基因，汤姆就无法避免比常人多睡（或许咖啡会有帮助）。

总　结

我希望我的读者在看完这本书后，对在生活中发挥作用的各种动机，获得一个有价值的理解，在将来的生活里，学会运用本书详细介绍过的方法，也能够从我们给予五个故事主人公的建议中汲取经验。这些方法都是一些类似绷带或拐杖的工具，帮助我们应对各自生活中缺乏足够热情的领域，让热情最终超越行动本身，变成生活中重要且富有激情的一部分。

我们有必要找到自己生命的使命，它让我们充满热情，感到振奋。最能让我们产生激情和动力的，是那些我们热爱且有益的事情。目标与动机相互契合的时候，就是最好的时刻，这使我们能够向着正确的方向，轻松地前进。

但是我们很难找到这样的事情，即使找到了，它们也会不可避免地存在各种的问题和让我们泄气的时刻。即使是最有内驱力且动力十足的人也会发现自己在某些领域和时刻里，缺乏动机或动力不足。这时，他就可以运用我们的方法来解决问题。

最好是追随我们的激情，找到我们热爱的事物，永不停止追求。生活总是有许多意外和阻碍，我们即使不能飞着去追求，也要跛足前行。

微表情心理学

挖掘隐秘，洞悉微妙

马浩天◎著

A micro-expression is a brief, involuntary facial expression shown on the face of humans when one is trying to conceal or repress an emotion. They usually occur in high-stakes situations,where people have something to lose or gain. Unlike regular facial expressions,few can fake a micro-expression.Micro-expressions express the seven universal emotions:disgust,anger,fear,sadness,happiness,surprise,and contempt.



任何人都无法保守内心的秘密，
因为他的身体会说话。



古吴轩出版社
中国 · 苏州

目　录

前言 为什么要学习微表情

Part1 微表情教你一分钟看透一个人

简述人类的表情

何谓微表情

微表情背后的微反应

心理测试：你能判断出哪个是假笑吗

Part2 面部表情里藏着不会说谎的小天使

读懂他的“笑”

眼神不会说谎

眉毛如何“传情达意”

透露心底想法的六个嘴部小动作

你的情绪，鼻子可以告诉我

心理测试：你的情绪指数有多高

Part3 看一看微动作就知道你在想什么

点头就是YES，摇头就是NO吗

握一次手就探知到对方的心理

吃相暴露真本性

从打招呼的方式看出心理动因

一个不小心就被口头禅“出卖”了

心理测试：从吃东西习惯看性格

Part4 顺着声音潜入灵魂，竖起耳朵聆听内心

不同性格的人，开场白的类型也是不同的

声音里藏着你的另一张脸

从声音特征判断出一个人的性格特征

他说话的语气为什么变了

说话方式不同，反映的个性也不同
心理测试：看看你的说话习惯是怎样的
Part5 坐卧立行告诉你他的心理
怎样看懂一个坐着的人
一个不自信的人可以用多少种站姿来掩饰
睡眠姿势也能透露你的小秘密
好不好相处，让他走两步瞧瞧
小手动作这么多，都是真实的你
心理测试：两个小动作看透你
Part6 穿衣搭配是人的另一张脸
穿衣搭配的色彩心理学
为什么说“看人先看鞋”
提包是识透人心的法宝
以“帽”取人很靠谱
戴电子表的和戴机械表的，哪个更能装
戴珠宝饰品的和戴金质饰品的，谁更在乎别人的看法
心理测试：你喜欢哪种袜子
Part7 捕捉微表情，不再误信谎言
说谎时为什么可以让人感觉到“笑得不自然”
一个人说谎时面部表情是怎样的
一个人说谎时为什么会有一些小动作
“请盯着我的眼睛”真能看出谎言吗
如何“听”出对方是否在撒谎
心理测试：你会因为什么而撒谎
Part8 职场微表情，请小心辨认
面试时，当心微表情出卖你
千万不要对别人做的几个表情

看懂上司的微表情暗语
小心职场的表情暴力
心理测试：从脸的表情看性格
Part9 教你一眼看穿他的心
第一次约会时如何识别真爱
约会小动作，看透男人心
约会小动作，看透女人心
女人如何做，更能吸引男人的注意
如何正确地传达爱的信号
一吻定情时手应该做些什么
抱一抱，不用问他爱你有多深
心理测试：看看你们有多相爱
后记 微表情正在“出卖”你
返回总目录

前言　为什么要学习微表情

为什么每次谈判，你十分谨慎、步步为营，可最后仍被人看穿底细？为什么每次约会，你费尽心思都无法弄清他在想什么，导致最终不欢而散？为什么你兢兢业业、努力工作，却总得不到上司的赏识和信任，而那个比你“懒惰”的人却能步步高升？

其实，这一切都源于你不懂得如何揣测他人的内心，无法掌握他人内心的真实想法。我们每个人天生都具备敏锐的洞察力，都有走向成功的机会，只不过我们很少使用自己的这种能力。本书就是教你如何识人读心，如何从一个人的外在甚至一个细微的表情洞察他内心的真实意图。

事实上，一个人的心理无论怎么掩饰，都会通过一些无意识的细微表情表现出来，心理学上将这种无意识的表情称为“微表情”。虽然微表情几乎可持续1/25秒，但是如果你善于捕捉，那么对方的“心事”都将在你面前暴露无遗。

近几年，微表情心理学作为心理学的一个细分科目，已逐渐兴起，越来越被人们所关注。一方面，持续升温的心理学热潮推动了微表情心理学的迅猛发展；另一方面，有关微表情的影视剧，比如风靡一时的美剧《别对我说谎》，以及热播一时的脱口秀节目《非常了得》，也使得微表情心理学得到了迅速的普及。

在现实社会中，只要是与人打交道，微表情就会在无形之中发挥出它那独有而神奇的作用。

说到微表情，大多数人都会认为这只是面部五官的表情。例如众所周知的眉目传情、眉头紧锁、紧抿双唇等，这些词分别反映了人的眼神、眉头和嘴唇的细微变化，能够从一定程度上反映出一个人内心的情绪变化。如果你可以及时捕捉到他人面部表情的变化并准确解读，那么你就能明了对方的内心世界。

不过，微表情不仅仅包括人的面部表情，人们的肢体表情、语言表情和行为表情也在微表情的范畴之内。比如，一个人说话时不经意摸了摸鼻子，此时，他极有可能在撒谎。又或者，当你与他人交谈时，对方突然抖了抖双腿，如果不是对方有身体疾病，就说明他内心情绪有了变化，或是你所说的话刺激到了他，此外，一个人平时的习惯性动作，比如戴帽子的时候会将帽檐往下压，坐下时喜欢跷着二郎腿等，这些看似随意的举动，都能反映出一个人的个性和内心的情绪。

正是这些面部表情、肢体表情、语言表情和行为表情构成了本书的主体。在此，有必要将本书的一些特点向读者做简要说明。

1. 本书语言文字简洁明了，风格活泼

为了让读者更方便地了解微表情心理学，我们在不失原文意思的前提下，将一些晦涩难懂的心理学理论术语口语化。同时，在每一小节内容后面，我们还配置了一个“心理小课堂”的版块，方便读者更好地理解相关章节的内容。

2. 本书每一个细分的微表情都是独立的，可以单独加以运用

我们并不想撰写一本大部头的心理学理论书籍，为方便读者快速阅读和理解，我们将每个微表情都分篇叙述。每一篇中所讲的一个微表情或者一类微表情都是相对独立的，具有其独立的价值点。

3. 本书去繁为简，知识点丰富，涉及领域广泛

目前，很多微表情类书籍所涉及的知识面较窄。而本书广泛吸纳了心理学上关于面部表情、肢体表情、语言表情和行为表情的研究成果，以简洁化的撰写风格，让读者更全面、轻松地学习微表情心理学。

愿我们的工作能不负读者的期望！

Part1　微表情教你一分钟看透一个人

微表情作为心理应激微反应的一部分，由人类的本能发出，无法伪装。即使大家平常努力掩饰自己的真实感受，强颜欢笑，都只能在出现第一瞬间的微表情之后，才能装出自己想要表达给大家的表情。所以微表情是了解一个人内心真实想法的最准确线索。

简述人类的表情

人的表情主要有三种方式：面部表情、身体姿态表情和语言声调表情。面部是最有效的表情器官，面部表情的发展在根本上来源于价值关系的发展，人类面部表情的丰富性来源于人类价值关系的多样性和复杂性。

1. 面部表情

人的面部表情主要表现为眉、眼、嘴、鼻、面部肌肉的变化。

眉：眉间的肌肉皱纹能够表达人的情感变化。柳眉竖起表示愤怒，横眉冷对表示敌意，挤眉弄眼表示戏谑，低眉顺眼表示顺从，扬眉吐气表示畅快，眉头舒展表示宽慰，喜上眉梢表示愉悦。

眼：眼睛是心灵的窗户，能够最直接、最完整、最深刻、最丰富地表现人的精神状态和内心活动，它能够冲破习俗的约束，使彼此自由地沟通，能够创造无形的、适宜的情绪气氛，代替词汇贫乏的表达，促成无声的对话，使两颗心相互进行神秘的、直接的窥探。

眼睛通常是情感的第一个自发表达者，透过眼睛可以看出一个人是欢乐还是忧伤，是忙碌还是悠闲，是厌恶还是喜欢。从眼神中有时可以判断一个人的心是坦然还是心虚，是诚恳还是伪善：正眼视人，显得坦诚；躲避视线，显得心虚；斜着眼，显得轻佻。眼睛的瞳孔可以反映人的心理变化：当人看到有趣的或者喜爱的东西时，瞳孔就会扩大；而看到不喜欢的或者厌恶的东西时，瞳孔就会缩小。目光可以委婉、含蓄、丰富地表达爱抚或推却，允诺或拒绝，央求或强制，询问或回答，谴责

或赞许，讥讽或同情，企盼或焦虑，厌恶或亲昵等复杂的思想和愿望。眼泪能够恰当地表达人的许多情感，如悲痛、欢乐、委屈、思念、温柔、依赖等。

嘴：嘴部表情主要体现在口形变化上。伤心时嘴角下撇，欢快时嘴角提升，委屈时撅起嘴巴，惊讶时张口结舌，愤恨时咬牙切齿，忍耐痛苦时咬住下唇。

鼻：厌恶时耸起鼻子；轻蔑时嗤之以鼻；愤怒时鼻孔张大，鼻翕抖动；紧张时鼻腔收缩，屏息敛气。

面部肌肉：面部肌肉松弛表明心情愉快、轻松、舒畅；肌肉紧张表明痛苦、严峻、严肃。

一般来说，面部各个器官是一个有机整体，协调一致地表达出同一种情感。当人感到尴尬、有难言之隐或想有所掩饰时，其五官将出现复杂而不和谐的表情。

2. 身体姿态表情

人的情感状态、能力特性和性格特征有时可以通过身体姿态来自发地或有意识地表达出来，从而形成身体姿态表情。当人处于强烈的兴奋、紧张、恐惧、愤怒等情感状态时，往往抑制不住身体姿态表情的变化，比如演员就经常通过夸张的身体姿态来有意识地表达角色的情感变化。

人的身体姿态表情是丰富多样的。正襟危坐可知其恭谨或紧张，坐立不安可知其焦急慌神。手舞足蹈可知其欢乐，捶胸顿足可知其懊恼，拍手时可知其兴奋，振臂时显得慷慨激昂，握拳时显得义愤填膺，不停

搓手时表示心中烦躁不安。脚步轻盈表明心情愉快，脚步沉重而不均匀表明处境不佳，脚步迟缓表明心事重重，脚步铿锵有力表明勇敢与坚强。昂首挺胸表明自信与自豪，点头哈腰表明顺从与谦恭。手忙脚乱表明心情紧张，全身颤抖又冒虚汗表明心虚害怕。

3. 语言声调表情

语言本身可以直接表达人的复杂情感，如果再配合以恰当的声调（如声音的强度、速度、旋律等），就可以更加丰富、生动、完整、准确地表达人的情感状态，展现人的文化水平、价值取向和性格特征。

根据语言声调的不同特点可以判断人的情绪状态和性格特征：悲哀时语速慢，音调低，音域起伏较小，显得沉重而呆板；激动时声音高且尖，语速快，音域起伏较大，带有颤音；说话语速较快、口误多的人被认为地位较低且又紧张；说话声音响亮、慢条斯理的人被认为地位较高且悠然自得；说话结结巴巴、语无伦次的人缺乏自信，或者言不由衷；男声中如带气息声，被认为较年轻，富有朝气，富有艺术感；女声若带有气息声，被认为美妙动人，富有女性味；平板的声音被认为冷漠、呆滞和畏缩；喉音使男性显得成熟、世故和老练，判断力强，但使女性失去魅力；女中音和男低音代表暴躁气质；女高音和男高音多表明为人活泼；急剧的变调对比表达暴躁气质；音调的抑扬婉转显露活泼的天性，表明气质温和柔顺；声音的旋律可以表达人的欢乐与苦闷、希望与企盼。

心理小课堂：人类表情是如何形成的

人的表情就是指人通过姿势、态度等表达感情、情意。人之所以

有表情，是因为人有丰富的表情肌。表情肌，头肌的一类，多在口裂和眼裂的周围，如眼轮匝肌、口轮匝肌都是起自颅骨，止于皮肤，收缩时可改变眼裂和口裂的形状，皮肤出现皱纹，从而表现出喜、怒、哀、乐等各种表情，还可以参与语言活动。颅顶肌后方以枕肌起于上项线，中部为帽状腱膜，前面以额肌止于额部皮肤，作用是牵动头皮向前后移动，也参与表情动作。

不同种族、不同国籍的人，有一点是共同的，那就是快乐、悲哀、静穆和狂怒等复杂、丰富的面部表情。通过它们可以看出一个人的精神生活和内心变化。因此，人的面部通常被看作人灵魂的一面镜子。人类复杂的表情变化都是通过面部的眉、眼、嘴、鼻的动作变化体现出来的，它们是人体中最富有表情、最生动的部位。而表情变化又是由面神经支配的皮肤、肌肉等一系列复杂的运动来完成的。一旦因为损伤和疾病，面部的皮肤、肌肉失去了面神经的支配，就会出现令人难以接受的面部表情。

何谓微表情

在生活中，控制和伪装的表情数量，要远远多于真实表达情绪的表情数量。很多时候，人们的那些不受控制的细微表情会“泄露”出一些真实的信息。心理学上将这种不受思维控制的，由情绪引发或者习惯使然的表情称为微表情。微表情最短可持续1/25秒，虽然一个下意识的表情可能只持续一瞬间，但这种特性很容易暴露情绪。当面部在做某个表情时，这些持续时间极短的表情会突然一闪而过，而且有时会表达相反的情绪。

人的脸部可以传输信息，它是媒介，是信息传输器。“阅读”一张脸时，有非常多的信息可以帮助人们去发现假装的表情。其中包括脸部的基本结构和肌肉特性：这张脸是很长且棱角分明，还是又圆又胖？通常，看到一张陌生的面孔后，人们会翻阅名片夹，在认识的人里找出脸型相似的人。人们也会通过人们的眼镜、化妆、文身或穿孔等人为装饰来做出自己的判断。

通过“表情”，就能断定自己是不是喜欢某个人。通常人们把这归因于下意识、直觉或是“本能感觉”。

微表情是无意识的，总是一闪而过，通常让人难以察觉。实验证明，只有10％的人能察觉到。比起人们有意识做出的表情，微表情更能体现人们真实的感受和动机。虽然人们会忽略微表情，但是人的大脑依然受其影响，改变对别人表情的理解。所以如果某人很自然地表现“高兴”的表情，且其中不含有其他微表情，就能断定这人是高兴的。但是如果其间有“嗤笑”的微表情闪现，就算你没有刻意去察觉，你会更倾向于认为这张“高兴”的面孔是狡猾的或不可信的。

另外，微表情除了指短暂的表情外，在应用上更倾向于指那些被抑制的表情。譬如说在明显悲伤的情况下，某人表现出大部分悲痛的表情，嘴角却抑制不住地上翘。这说明这个人明显希望表现出悲伤的情绪，但是却不由自主地出现了微笑的微表情。由于自身理性的抑制，表现得不明显抑或较为短暂。类似这样的差异在微表情分析中更为常用。

心理小课堂：微表情在现实中的应用

在现实中，微表情主要应用于以下三种领域：

1. 心理分析

微表情总会不知不觉地暴露自己的内在想法，从而让谎言有迹可循，这也是人类共有的一种特征。比如伤心时面部特征表现为眯眼，眉毛收紧，嘴角下拉，下巴抬起或收紧；害怕时表现出嘴巴和眼睛张开，眉毛上扬，鼻孔张大；愤怒时表现为眉毛下垂，前额紧皱，眼睑和嘴唇紧张；厌恶的表情包括嗤鼻，上嘴唇上抬，眉毛下垂，眯眼；惊讶时，下颚下垂，嘴唇和嘴巴放松，眼睛张大，眼睑和眉毛微抬；轻蔑的表现则是嘴角一侧抬起，作讥笑或得意笑状。

2. 公共服务

在美国，针对微表情的研究已经应用到国家安全、司法系统、医学临床和政治选举等领域。在国家安全领域，有些训练有素的恐怖分子等危险人物可能轻易就通过测谎仪的检测。但是通过微表情，一般就可以发现他们虚假表面下的真实表情。并且因为微表情的这种特点，它在司法系统和医学临床上也有着较好的应用。

3. 医学领域

精神分裂症患者可以从METT训练中受益，使得他们的微表情识别恢复到正常。

微表情背后的微反应

微反应，在心理学上称为“心理应激微反应”。它是人们在受到有效刺激的一刹那，不由自主地表现出的不受思维控制的瞬间真实反应。微反应从人类本能出发，不受思想的控制，无法掩饰，也不能伪装。

微反应包括三个方面的内容：一是本书主要讲解的“微表情”，属于“面孔微反应”；二是除了表情以外的，其他能够映射心理状态的身体动作，心理学家称之为“微动作”，也就是人们常说的“小动作”，属于“身体微反应”；三是语言信息本身，包括使用的词汇、语法以及声音特征，称为“微语义”，属于“语言微反应”。

还记得曾经风靡一时的美剧《别对我说谎》，很多人看完之后，还要实践一下里边用的识谎妙招，幻想有一天能像剧中男主角那样从别人的动作、表情中识别谁在说谎。每一集的剧情里，男主角都能通过识别他人的微反应找到真正的案犯。

现实生活中，我们会发现有一部分人能很好地掩饰自己的真实想法，你看不出他是真的高兴还是曲意逢迎。但事实上，这些伪装得很好的人也会通过微反应泄露自己的真实想法。心理学认为微反应是一种下意识的反应，并不受我们大脑的理性控制，通常都会在你意识不到的情况下表现出来。而且，它恰恰能反映一个人内心的真正意图。

具体来说，人大致有以下几种微反应。

1. 安慰反应

这是人受到负面刺激（批评、压力、否定等）后可能出现的反应。

安慰反应在说谎的时候尤其常见且明显，因为说谎是迫于某种压力而进行的行为。如果对话的情境可以确定存在某种压力，那么安慰反应可以映射出此人当时的内心状态——不舒适。

2. 爱恨反应

这是人与人之间心理距离的两个极端——爱和恨所主导产生的反应。爱的时候会希望对方也能爱，会担心对方不爱；恨的时候会主动拉开距离，会咬牙切齿地质问“为什么不爱我”，还会干出更疯狂的举动。身体间的距离，可以体现出人和人之间的心理距离，人的某些行为，也可以体现出其内心的喜爱与厌恶。

3. 领地反应

这是人在自己的“领地”中所表现出来的领导风范。在自己的地盘里，人会表现得放松、自在、威严，还可以丝毫不费力地指挥。如果有人敢于侵入自己的领地范围，则会引起强烈的警觉和反击。观察人的姿态和动作，可以判断出其内心是否具有安全感，而挑战对方心中设定的领地范围，可以激起强烈的愤怒，这些可以帮助建立心理测试中的有效刺激。

4. 冻结反应

这是人在受到意外刺激时的第一反应。突如其来的刺激，会让人瞬间出现短暂的停顿，用来看清状况，思考对策。如果在一个问题后，对方出现瞬间的行为停滞，说明这个问题让对方感到意外，意外的刺激是打破对方心理防线的有效手段。

5. 仰视反应

这是人对自己能力高低、地位差异、胜败预测、优劣定位进行判断后的反应。进化积累的本能，使得人会仰视比自己高大的对象，蔑视比自己矮小的对象；反之，人也会本能地尽量抬高自己的身体以期建立优势，也会在认怂的时候，把自己的身体放低。所以，观察一个人的体态高低，可以判断其内心的自我定位。

6. 逃离反应

这是人感受到厌恶或恐惧的时候产生的反应。如果面对的刺激具有威胁性（可能伤害到自己），而自己又没有改变局面的信心，则会出现逃离反应。远古时代的逃离是跑，现代社会的逃离则多数比较隐晦。出现逃离反应，可以判断出行为人内心对刺激源所持的负面心态，厌恶或恐惧。

7. 胜败反应

这是战斗结束之后的表现。胜利的人趾高气扬，失败的人垂头丧气。如果经过战斗之后，观察到被测试人的胜败反应，则可以用来分析此人心态，还可以用来预测事情的走向。

8. 战斗反应

这是人愤怒的最强体现。引发愤怒和战斗的原因，无论多么具体，都可以归结为生存和繁衍中遇到的威胁，比如“同行是冤家”可以溯源到对生存的威胁，“冲冠一怒为红颜”则可以溯源到对繁衍的威胁。一旦战斗反应出现，除了可以逆推出愤怒情绪之外，还可以预见到“不会轻易

放弃”的行为趋势。

了解了这些具体的微反应，我们就能根据对方的表现来判断其真实的内心感受，从而做出最正确的行为反应。

心理小课堂：微反应的分类

人的所有微反应大致可以分为三类：

1. 完全随意反应

即人可以通过思维性主观意识控制的反应，如各种可被控制的骨骼肌运动。

2. 完全非随意反应

即无法用思维性主观意识控制的反应，如由自主神经系统控制心跳频率、瞳孔缩放、尿感、汗液分泌等。

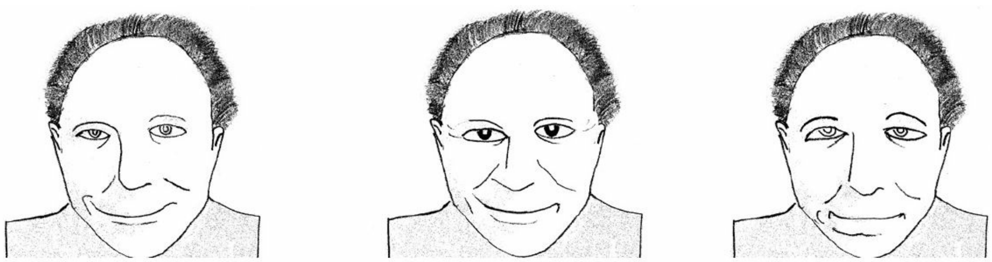
3. 常规非随意反应

即一般不受或不必受思维性主观意识控制的运动，包括：部分复杂运动，如打喷嚏、单脚平衡站立时各肌肉的协调等；习惯反应，长期养成的习惯动作无须思维的参与即可完成，习惯反应是建立判断反应基线的重要标准；本能反应，我更倾向于称之为进化反应，如遇袭时闭眼缩身，意外时短暂静止，焦虑时吞咽口水或者出现尿感、焦急地跺脚，愤怒时肌肉紧绷、鼻孔张大、呼吸加速等。之所以称这些反应为常规非随意反应，是因为其中的绝大部分是可以经过训练而进行

思维性主观意识控制的。但是，绝大多数人并不能够在受到刺激后对自身的反应进行完全控制，尤其是在受到多个不相关联的连续刺激后，此类反应的真实性会大大提高。

心理测试：你能判断出哪个是假笑吗

下面是英国特工正在接受一项“相面术”培训的图片。你能判断出在图片1、图片2和图片3中，哪个是真笑，哪个是假笑吗？



先别急着回答，我们来看看关于真笑、假笑的小知识吧。

当国外的科学家搞明白了假笑和真笑的区别后，便将贝克汉姆的老婆维多利亚和英国前首相布莱尔列为假笑最多的人。研究结果表明，当一个人发自内心地微笑时，他的嘴部肌肉会产生运动，眼睛上挤，眉毛微微下弯。但当假笑时，他所动用的却是不同的面部肌肉。在这种情况下，他的嘴巴通常会向外扩张，而眼睛的运动则非常微小。人在假笑时只是嘴角上翘，而真笑时不光嘴角上翘，眼角上部的肌肉还会向下弯曲。

下面来揭晓答案！

图片1

假笑：眉毛和眼周围的肌肉不动，只扯动下半边脸和眼睑的下部。

图片2

自然的笑：这种笑容表现了高兴、愉快的积极情绪。

图片3

害怕的笑：嘴角咧向耳朵，双唇围成矩形。

你猜对了吗？

上面这只是一个小小的测试，并不能直接表明你是否有这样的才能。所以如果你猜错了也不用气馁，毕竟这是一个需要长期学习，并且具有实际经验才能获得的技能。本书以后的内容将一一为你讲解微表情心理知识。

Part2　面部表情里藏着不会说谎的小天使

如果一个人无法有效地控制自己的表情，那他就无法用一颗平常心去看待周围的事物，就无法在与人交往中做到游刃有余。因此，只有让自己始终处于一种心如止水的状态，才能恰到好处地控制好自己的表情，才能在人际交往或职场往来中用自己的表情变化去征服对方，从而达到目的。

读懂他的“笑”

“笑”的表情有很多种，有微笑、苦笑、嘲笑等。“笑”本来是为了缓和紧张感而生的，然而像嘲笑或怜悯的笑之类，反而是在不愉快的场合中出现的“笑”。

在生活中，我们可以根据不同类型的笑，来了解他人微妙的心理情况。

1. 笑时抿着嘴

这种笑能让人感觉到他的优越感。这种笑，有时会让人觉得不舒服。这种人可能容易轻视他人，而且丝毫不加掩饰，不谙人心理的微妙之处，是独善其身的人。即使自己发生失误，也会假装“不关我的事”，一副若无其事的样子，会不在乎地推托抵赖。

2. 笑声爽朗

这种人性格开朗，从心里感到放松，豪迈的笑与高声笑的人也是这种状况。只不过，在不太自然的情况下大笑，会令人感觉有别的意图，如故意显示自己很了不起，让人觉得自己很豪爽。有的人外表看起来豪爽，然而内心有强烈的自卑感与不安，想以大笑来隐藏，属于个性扭曲、不想让人看见真心的那种类型。

3. 笑时发出哧哧声

这种人平常性格较温顺，是谨慎保守的老好人，会在别人背后帮忙。假如故意这么笑的话，就有嘲笑人的因素在里头。

4. 笑时不出声，有时候会唇部向上移动，略呈弧形，但牙齿不会外露

这种人大多是比较真诚的，旨在表示接受对方，待人友善。这种人比较亲和，表明个性自得其乐，充实满足，没有太大的竞争心理。

5. 笑时嘴巴向两侧张开，上齿显露在外

表明此人单纯没有城府，可以真诚交往，没有钩心斗角之事。

6. 笑时嘴巴大张，呈现为弧形；上齿下齿都暴露在外，并且张开；口中发出“哈哈哈”的笑声，带有少许的肢体语言

在比较轻松的交际氛围中，哈哈大笑是一个人爽朗、不拘小节的表现，表明此人易与人沟通，且人品值得信任，面对此人不能表现得心胸狭窄，否则会适得其反。

7. 一位女士对男士抿嘴一笑，眼角上翘，上下眼睑距离变小

这是女士表面害羞矜持，内心比较满意的笑容，这就到了男士展现魅力的时候了。

8. 在没有任何征兆的前提下发出笑声，脸部表情少，主要靠声音来表现笑容

这种笑在气氛尴尬的场面下可能是打破沉闷气氛的一种手段，此种笑声表明此人有能力掌控局面。当在一种竞争的氛围下，故意地笑且伴

有些许的肢体语言，如伸手拿水杯或拍拍沙发扶手等，那表明他在试图缓解紧张的情绪，寻找对自己有利的因素。

9. 笑时发出的声音比较短促，并伴有不屑的情绪

这时试着只看其眼睛周围，如果没有出现褶皱，眼尾不是向上弯起，表明此人虚伪或对你没有产生交际兴趣。这时避开他擅长的话题，在自己比较精通的领域上多下功夫，才会提高自信，让他对你有所顾忌而不是蔑视不理。

10. 在笑的同时脸泛红潮或者惨白，并且面部即刻表现出扭曲、不自然

表明此人有说谎的嫌疑，或是为被揭穿后有可能造成的形象损害而感到不安。这时可看利害关系，或宽容，或直接揭穿给其致命一击。

11. 笑时总是脸部泛红且时间长，脸部没有激动扭曲

表明只是害羞，这时只需说一句玩笑话就能让他对你心生谢意，从而拉近彼此之间的关系。

12. 笑时像被击中痛处一样，嘴角向上弯曲幅度较大，五官像拧紧一样刻意表现出笑意

这是痛苦的笑。这时对于施痛者的一句幽默反击是解救此人痛苦的最大帮助。如果表以安慰，那么将痛上加痛。

判断一个人是不是从内心发出的笑，只要留意其眼睛和全身即可得知。不自然的笑或有目的的笑，通常嘴角堆着笑，但眼睛却没有笑意。

此外，身上也没有很兴奋的反应。

心理小课堂：识别笑容的真假

识别真笑和假笑，最关键的是看鱼尾纹肌。不管是小孩还是老人，在真笑时，都会咧开嘴，嘴角向上，鱼尾纹肌是皱在一起的。无论有没有鱼尾纹，鱼尾纹肌都是一样的。而假笑时，嘴部的表情一样，但鱼尾纹肌是没有什么变化的。

眼神不会说谎

你知道人们眼球的转动常常在向大众传递怎样的信息吗？向哪里看是在回忆，向哪里看又是在思考呢？下面，让我们共同来研究一下眼球转动所透露出的人们内心的秘密。

科学研究证明，在眼球后方感光灵敏的角膜含有1.37亿个细胞，将收到的信息传送至脑部。这些感光细胞在任何时间均可同时处理150万个信息。这就说明，即使是一瞬即逝的眼神，也能发射出千万条信息，表达丰富的情感和意向，泄露心底深处的秘密。所以，眼球的转动，眼皮的张合，视线的转移速度和方向，眼与头部动作的配合，所产生的奇妙复杂的眉目语，都在传递着信息。

科学家对眼睛做了详细的研究，眼睛是大脑在眼眶里的延伸，眼球底部有三级神经元，就像大脑皮质细胞一样，具有分析综合能力；而瞳孔的变化、眼球的活动等，又直接受脑神经的支配，所以人的感情自然就能从眼睛中反映出来。瞳孔的变化是人不能自主控制的，瞳孔的放大和收缩，真实地反映着复杂多变的心理活动。如果一个人感到快乐、喜爱和兴奋的时候，他的瞳孔就会放大至平常的四倍；相反的，如果体验到生气、讨厌、消极的情绪，瞳孔就会收缩得很小；如果瞳孔没有变化，就表示他对所看到的事物漠不关心。

心理学家艾克斯莱恩等人曾做过人们对视的实验。实验结果表明，如果事先指示受测者“隐瞒真意”，在受测中，注视对方的比率，男人会降低，女人则反而提高。男人在未接到指示的情况下，其谈话时间内有66.8％的时间在注视对方；但得到指示后，却只有60.8％的时间在注视对方。至于女人，在接受指示之后，居然能提高到69％的时间在注视对

方。因此，当在公开场所遇见女人注视自己过久的时候，不妨认为她可能心中隐藏着什么，要注意她言不由衷的真相。

另一方面，人的视线活动方式，也反映着人的心态。一般认为，目不转睛地注视对方谈话的人较为诚实，但不一定是自始至终都盯着不放。

相反，视线的移开，其情况又如何呢？一般认为初次见面时，先移开视线者，其性格较为主动。另外，谈话中，一个人是否能占上风，在最初的30秒即能决定。当视线接触时，先移开目光的人，就是胜利者。相反，因对方移开视线而耿耿于怀的人，就可能胡思乱想，以为对方嫌弃自己，或者和自己谈不来，因此，在无形中对对方的视线有了介意，而完全受对方的牵制。正因为如此，对于初次见面就不集中视线跟你谈话的挑战型对象，应特别小心应付。

不过，同样是移开视线的行为，如果是在受人注意时才移开，那又另当别论了。一般而言，当我们心中有愧疚，或有所隐瞒时，就会产生这种现象。一位名叫詹姆士·薛农的建筑家，曾经画过一幅皱着眉头的眼部抽象画，镶于大透明板上，然后悬挂在几家商店前，其用意是想借此减少偷窃行为。果然，在悬挂期间，偷窃率大大减少。虽然并不是真正的眼睛，但对那些做贼心虚的人来说，却构成了威胁。他们极力想避开该视线，以免有被盯梢的感觉，因此，便不敢进商店内，即使走进商店里，也不敢行窃了。

我们可以通过他人视线的方向观察其内心。在交往活动中，通过观察人的视线方向，也能透视人的心态。在交往中，如果面对异性，只望上一眼，便故意移开视线的人，大都是由于对对方有着强烈的兴趣。譬如，在火车上或公共汽车上，上来一位年轻貌美的女性，所有人的目光

几乎都会集中在她身上，但年轻的男性往往会很快把脸扭向一旁。他们虽然也非常感兴趣，却基于强烈的压抑心理而产生自制行为。假使兴趣欲望增大时，便会用斜视来偷看。这是由于想看清对方，却又不愿让对方知道自己的心思。

我们还可以透过眼睛移动的情况推测他人的心理。在交往活动中，眼睛位置移动情况的不同，其心态也大不相同。譬如，当上级与下级讨论工作时，上级的视线肯定会由高处发出，而且会很自然地直接投射下来。反之，作为下级，虽然并未做任何错事，但视线却常常由下而上，而且往往显得软弱无力。这是由于职位高的人，总是希望对下级保持其威严的心理作用。但也有例外，这与职位高低无关，而是性格原因。一般来说，在交往时，性格内向的人容易移开视线。美国的比较心理学家理查·科斯曾做过一个实验，让患有强度“自闭症”的儿童与陌生的成年人见面，以观测他面对成年人时间的长度。将成年人的眼睛蒙起与不蒙的两种情况相比较，发现儿童注视前者的时间，居然为后者的三倍。这就是说，双方眼光一接触，儿童会立刻移开视线。由此可知，性格内向的人，大都无法一直注视对方。

心理小课堂：十种不同的眼神所反映的心理秘密

生活中，如果我们能够读懂对方的眼神，将对我们的人际交往有很大的益处。心理学家总结了很多关于眼神细微动作的心理秘密，以下是常见的十种。

1. 直视对方

“交谈时双眼直视对方”所传递的信息包括双方在一起很放松，

很自信，而且对谈话很专注。因此，保持目光接触可留下良好的第一印象。

2. 长时间“闭”眼

长时间闭目养神、遮住双眼和耷拉眼皮的心理潜台词是“我根本不想听到这件事”。比如，老板要求员工加班，员工可能会边揉眼睛边回答“没问题”。事实是，他压根就高兴不起来。

3. 频繁眨眼

心理学家和体态专家已经发现，紧张或困惑会导致眨眼频率增加。当人们撒谎或感觉压力大时，也可能不知不觉地频繁眨眼。不过，正常的眨眼，表示的意义又不一样，如喜欢向别人眨眼的人，一般都是性格开朗、前卫的人，他们自信大方、追逐时尚，希望自己受到别人的追捧，愿意成为一群人中的焦点。当你的同事从你身边经过时没有向你问好，而是以眨眼代替，你便可推知此人十有八九是个比较注重外在形象、相信自身魅力的人。

4. 眼珠乱转

眼睛左右转动或者向下看，通常表明“正在处理信息”。这样的眼神在求职中应尽量避免，否则容易被误解为“缺乏诚意”或“试图掩盖某种事实”。

5. 眼角微皱

心理学家发现，人由衷地高兴时，眼角会出现皱纹（鱼尾纹）。而“社交礼貌式”微笑往往只涉及唇部动作，属于假笑。

6. 目光躲闪

在谈话中回避目光接触，常被视为不真诚或不值得信赖。然而，心理学研究表明，不诚实的人目光接触反而更多。目光接触少或者没有目光接触，可能是害羞、紧张或无聊等多种心理活动的表现。

7. 眯眼

眯眼可表示不适、压力、评判，甚至是愤怒。听话后的眯眼表情通常表明对所听内容产生怀疑、持不同观点或没充分理解。

8. 瞪大双眼

当人们对某人或某物感兴趣时，瞳孔会放大。据说，古代波斯的珠宝商人出售首饰时，就是根据顾客瞳孔的大小来要价的，如果一枚钻戒的熠熠光泽能使顾客的瞳孔扩张，商人就把价钱要得高一些。

9. 眼睛发亮

多项研究表明，眼睛里的光会随情绪的变化而发生改变。因此，高兴时，眼神会发亮；悲伤抑郁时，眼神会暗淡。

10. 眼皮下垂

“不怎么眨眼”或“一脸茫然”说明当事人没有用心听你讲话。厌倦时的体态语还包括反复抠手指，打哈欠，看表等。

眉毛如何“传情达意”

众所周知，人体所有的器官，都有其存在的意义。眉毛的存在，也是有作用的。眉毛广为流传的一个作用，是配合人类的直立行走姿态，防止汗液、雨水等刺激源在重力的作用下直接侵害眼睛。仔细观察一下眉毛，可以发现每根毛发的走向，都是向上或者呈水平方向向两侧生长的。这样的走向可以有效地引导小滴液体避开眉毛下方的眼睛，从两侧流下。

但眉毛的功能不仅是保护眼睛，它对于人类而言，还有另外一个重要的功能，就是表达“心意”。

眉毛既然属于面部的一部分，它就是面部表情不可缺少的成员，换句话说，它所反映的信息和眼睛、鼻子、嘴巴反映的信息一样重要。打个比方，在社交场合，一个人的眼睛、鼻子、嘴巴、眉毛分别有着不同的变化，如果我们只注意到了眼睛、鼻子和嘴巴的变化，而忽略了眉毛的变化，那么，我们从对方面部所获取的信息就是不完整的，这样很容易让我们会错对方的意。

同样，如果对方很善于隐藏，除了眉毛有些细微的变化之外，其他部位往往很难看出什么异样。这时候，我们不注意观察眉毛，那就无从解读对方内心的秘密，也就不会在交际中掌握主动。

眉毛的运动，主要有额肌收缩造成的上扬，皱眉肌主导收缩造成的皱眉，由眼轮匝肌和降眉间肌共同收缩造成的下压。不同的组合，可以形成五种主要形态，而每一种形态所反映的心理也各有不同。

第一种是正常形态。在人们神志清醒，没有受到负面刺激，也没有

需要关注的事物，眼睑正常睁开时，眉毛形态为正常形态。眉毛的正常形态大多是两道向下弯曲的弧。

第二种是眉毛高抬。一般来说，在正常的惊讶表情中，眉毛往往和上眼睑一同上提，高于常态，眉毛抬得越高，表示惊讶程度越大。

此外，还有另外一种情况也会抬高眉毛，那就是对自己所说的内容比较自信，甚至认为他人也应理所当然地认可。所以，在明知故问的时候，经常会出现这种快速的双眉高挑。即使在不说话的时候，一个快速的挑眉，也能够让信息接收方了解到这种默契，就像在暗示对方“你懂的”。

第三种是下压状态。下压状态是指眉头、眉体和眉梢整体向下移动，眉毛整体与上眼睑缘之间的距离缩小。眉毛在下压形态时，眼睑也会呈现半闭合状态，如果整体看上去较紧绷，则表示对某种负面视觉刺激源的重度关注。

这种关注源于希望获取更多信息的本能，比如看到某种事物与自己所预期的不相符，一般其内心潜台词是“怎么会这样”。有时也表达不满或者厌恶等情绪。可以归纳出的共同点是，眉毛整体下压，意味着被测试人感受到了压力，下压和眼睑紧绷的程度越大，意味着压力也越大，关注程度也越高。

眉毛下压，眼睑半闭合，这一眉眼动作组合，是很多负面情绪的表现形式，比如不高兴、威胁、忧虑等。

第四种是愤怒状态。当人处于愤怒状态时，眉头会向面孔中线皱起、下压，眉梢向面孔两侧的斜上方挑起。常言道，“剑眉倒竖，虎目圆睁”，描绘的就是这个样子。

愤怒的眉毛状态，是由两种神经系统状态复合而成：一是关注，二是准备进攻。

最后一种是悲伤状态。在人极度悲伤的时候，眉头会抬高，眉梢会降低。在没有充分的悲伤情绪时，要把这个动作做到非常明显是很有难度的。通常，无论是眉头的抬高还是眉梢的降低，都不会很明显，更多的时候，是一种相对的位置改变。而这种相对的改变，是要根据被测试人在平静表情时确立的基线状态来判断的。

其实，眉毛的各种变化和各种不同心态是相一致的。观察一个人的心理活动，看他的眉毛是很必要的，尤其是在眉毛运动的时候。

1. 扬眉

当一个人双眉上扬时，表示非常欣喜或极度惊讶；单眉上扬时，表示对别人所说的话，做的事，不理解或有疑问。

2. 皱眉

皱眉分为两种，即防护性和侵略性皱眉。防护性皱眉的目的是保护眼睛免受外来的伤害，在皱眉时还需把眼睛下面的面颊往上挤，眼睛仍是睁开的。当面临外界攻击或突遇强光、强烈情绪反应时通常会有这种反应。侵略性皱眉是出于防御时的反应，这种皱眉是担心自己侵略性的情绪会激起对方的反击，与自卫有关。如果一个人深皱眉头，表示这个人内心忧虑或犹豫不决。

3. 眉毛打结

眉毛打结指眉毛同时上扬及相互趋近，和眉毛斜挑一样。当人们有

严重的烦恼和忧郁时，通常会表现出这种表情，有些慢性疼痛的患者也会如此。

4. 眉毛闪动

眉毛闪动就是眉毛先上扬，在瞬间内再下降，像流星划过天际，动作敏捷。这是全世界人类通用的表示欢迎的信号，是一种友善的行为。当眉毛出现闪动时，说明对方心情愉快，内心赞同或对你表示亲切。眉毛闪动通常伴有扬头和微笑，但也可能自行发生。眉毛闪动经常出现在一般对话里，作为加强语气之用。每当说话时要强调某一个字时，眉毛就会闪动，像是在强调“我说的这些都是很惊人的”。

5. 耸眉

眉毛先扬起，停留片刻，然后再下降，就是耸眉。耸眉还经常伴随着嘴角迅速而短暂地往下一撇。耸眉表示的是一种不愉快的惊奇，有时也表示一种无可奈何的样子。此外，在热烈的谈话中，当讲到重要处时，人们也会不断地耸眉，来强调他所说的话。

6. 眉毛斜挑

眉毛斜挑是两条眉毛中的一条向下倾斜，另一条向上扬起，扬起的那条眉毛就像一个问号，反映了眉毛斜挑者那种怀疑的心理。在成年男子脸上能较多地看到这种无声语言。

心理小课堂：交际场合中眉毛表情背后的心理

心理学家认为，眉部的动作是一种与生俱来的动作，人们早在远古时期就已经开始用轻抬眉毛这一动作向距离自己稍远的人打招呼，以示问好。发展到今天，眉部动作已经变得非常丰富了，除了向人表示问候以外，还有以下几种含义：

在交际场合中，一个人单眉上扬，则说明他对对方的话表示不理解、心存疑惑；如果是双眉上扬，则说明他对对方所讲的内容很感兴趣，对对方的论断和观点感到欣喜或惊讶；如果这个人在听到对方的话时，皱了皱眉头，则暗含拒绝、不赞成对方想法的意思，这时交际最容易陷入困境；如果这个人的眉毛迅速上下活动，一副眉飞色舞的样子，则明显说明他的心情很愉悦，在内心对对方的话大加赞赏或者有着强烈的心理共鸣；如果这个人的眉角明显下拉，则说明他对对方的话感到嫉妒、气愤和懊恼，这时候，也就是“山雨欲来风满楼”的阶段，下一刻说不定就是他爆发的时候。

透露心底想法的六个嘴部小动作

嘴巴的作用是进行语言表达，是人宣泄内心情感的重要通道。人际交往离不开语言交流，在与人交流时，嘴部动作也是丰富多样的。其实这些嘴部动作都与说话人的心理活动存在联系，都能反映出说话者的内心状态。无论是古代的相术还是现代的心理学，嘴部都是需要特别关注的部位，是打开人内心世界的一把钥匙。

自古以来，嘴部动作都是心理学家热衷的研究话题。达尔文很早就指出，以手掩嘴是一种吃惊的姿势，说完话后突然以手掩口的人，暴露出一种由自我怀疑到完全说谎的情绪（掩嘴还有偷乐、吃惊、害羞或短暂的思考之意）。生理学告诉我们，人的脸部肌肉会随着感情的变化而变化，其中尤以眼睛和嘴部四周的肌肉最为明显。根据嘴角弧度的不同，嘴部动作可以分为很多种，或张开或闭合，或向上或向下，或向前或向后，或抿紧或放松，不同的嘴部动作反映了不同的心理活动。例如，嘴角上扬表示喜悦，嘴角下垂表示痛苦，嘴巴大张表示惊讶，嘴唇紧闭表示生气等。

心理学家研究了种种嘴部动作所代表的心理状态，最常见的有以下几种。

1. 舔嘴唇

当人们面临很大的压力时，通常会感到口干舌燥，于是会用舌头不断地舔舐嘴唇，来让它湿润些。同样的道理，当人们感到不自在或者紧张时，也会用舌头反复地摩擦嘴唇，以此来安慰自己，并试图使自己镇定下来。

然而，在人际交往中，过多地舔舐嘴唇并不会令人感到更自信，相反的，它会让人感到更加紧张。因此，类似这样的抚慰性动作还是尽量少一些的好。

2. 咬嘴唇

咬嘴唇其实是释放压力的一种方式，当人们心有愤怒或怨恨，却又苦于无处发泄时，常常以此来表达自己内心的不满和紧张。比如，英国已故王妃戴安娜就常常咬嘴唇。而当我们遭遇失败等情形时，也常常会做出咬嘴唇的动作，似乎是在有意惩罚自己。

心理学家认为，咬嘴唇的动作源于婴儿时期的吮吸动作，类似的动作还包括咬指甲、咬笔杆或嚼口香糖等。这些动作不仅能帮助我们摄入必需的营养，还能帮助我们平复心情。

3. 捂嘴

捂嘴的动作常见于儿童。当孩子们撒了谎之后，他们可能会立刻用一只手或双手捂住自己的嘴巴，似乎是想以此来管住自己的嘴巴，不让其再说不该说的话。

成年以后，人们很少再做出如此夸张的举动。但是，每当他们撒了谎，或者说错了话之后，依然会把手伸向嘴巴，似乎是想以此来收回刚才所说的话。只不过，他们举起的手并没有放在嘴巴上，而是在轻轻划过鼻梁后，最终又归于原位。

4. 抿嘴

当人们面临压力时，一种常见的反应是藏起或抿紧自己的嘴唇。随

着压力越来越大，原本丰满的嘴唇会逐渐变得扁平，最终成为一条直线。此时，人们的情绪和自信也跌至谷底。

从心理学的角度来看，嘴唇紧抿是自我抑制的表现，就好像是大脑在告诉我们“紧闭嘴巴，不要让任何东西进入身体里”。这个动作将当事人的焦虑之情暴露无遗。

5. 撇嘴

当人们不开心的时候，经常会做出下唇向前伸、嘴角下垂的动作，也就是我们常说的撇嘴。与嘴角上扬表示喜悦相反，撇嘴的动作表达了一种负面的情绪。每当人们感到悲伤、绝望、愤怒、不屑、鄙夷的时候，他们脸上就会浮现出这样的表情。

6. 噘嘴

当一个人的嘴唇往前噘的时候，往往表明他心存不满情绪或者不同意见。从心理学的角度来看，这是当事人希望将不满意的意见“拒之门外”的意思。我们经常看到，在开会时，当一个人不同意其他人的意见时，往往会做出这样的举动。

值得注意的是，除了心存不满外，噘嘴的动作也常见于爱撒娇的女性。因此，具体分析时，要联系不同的肢体语言和情景来做出判断，不能一概而论。

心理小课堂：从嘴角弧度判断一个人的内心世界

---

1. 下嘴唇往前撇

表明他并不相信你所说的事是真实的，并且他还想立刻找到证据来反驳你说的话，直到你承认自己说的是假的为止。

2. 上下嘴唇一起往前噘

表明此人的心理可能正处在某种防御状态。

3. 嘴角老是向下撇

此种人性格固执、刻板，并且内向、不爱说话，很难被说服。

4. 嘴角稍稍有些向上

这种人头脑机灵，性格活泼外向，心胸也比较豁达，能与人很好地相处，很随和，是标准的绅士。

5. 嘴抿成一字形的人

其性格坚强，是实干家的形象，交给他的任务一般都能圆满地完成，并因此而得到上司的赏识，有较多的机会得到升迁和提拔。

6. 交谈时嘴唇的两端稍稍有些向后

表明他正在集中注意力倾听谈话，这种人意志不太坚定，容易受对方的影响，并且也有半途而废的危险。

7. 喜欢把嘴巴缩起的人

干活认真仔细，是一个好帮手，但不适合做领导，因为疑心病很重，不容易相信下属，往往有后院起火的危险。另外，这种人还容易封闭自己。

你的情绪，鼻子可以告诉我

人类用语言来联络感情，而在动物的世界里，表情是它们联络感情、表达情绪的主要途径。仔细观察，你就会发现大多数动物喜欢用龇牙和扩张鼻孔来向对方传递攻击信号。尤其是像黑猩猩这样的灵长类动物，每当它们生气发怒的时候，往往会将鼻孔扩张得很大。从生理学上来说，它们这样做是为了让肺部吸入更多的氧气，但是，从心理学上来说，它们这是在为战斗或逃跑做准备。

和其他动物一样，人类也能用鼻子来表达自己的情绪。比起其他动物，人类运用自己身体的各个器官应该更为灵活。那么，鼻子当然也在我们的运用范围之内，我们在表达自己的情绪时自然也会借助鼻子。

在医学上，鼻子是呼吸系统中的重要器官。鼻子居于整个面部的中央，高高耸立，上接天庭，下临人中。它的主要功能是辨别气味，吐故纳新，是人体的主要器官之一。

很早以前，就有学者研究表明：人的鼻子是会动的。学者观察发现，在受到异味和香味刺激时，鼻孔会做出明显的伸缩动作。在气味较刺激的情况下，整个鼻体也会微微地颤动，接下来往往就出现打喷嚏现象。这些动作，都是在发射信息。

人们常常将那些高傲的人称为“鼻孔看人”，虽然鼻孔并不具备看人的构造和功能，但在高傲者的情绪表达过程中，它却很喜欢扮演这样的角色。将头颅高高扬起的人传达着一种不屑、骄傲的情绪，他们仰头的样子，就好像是要将自己的鼻子高高耸起来一样。而在日常生活中时常将自己的鼻子高高耸起的人，则多是清高、不合群的家伙。

粗大的鼻子显示一个人有着充沛的生命力，相反，鼻子细小则给人一种单薄的感觉。前面所说，人五官中的眼、嘴甚至是眉毛都能显示一个人的性格，鼻子当然也不例外，光是鼻子的形状就能很清楚地告诉我们，它的主人有着什么样的性格特征。

回想一下，当我们在和别人交谈的时候，如果我们对对方的话表示犹豫或者对对方不信任，那么，我们通常会用手不停地摸自己的鼻子，从而来释放我们内心的不良情绪，缓解双方之间的尴尬气氛。这时候，如果对方能够从我们摸鼻子的动作中解读出我们内心的秘密，那么，他就会采取相应的措施来补救，否则，我们和对方之间的交谈肯定会以失败而告终。

可见，对鼻子动作的解读同样是交际中不可或缺的重要内容之一。

鼻子除了协助口腔来制造鼻音之外，它也有自己的声音表达方式。它奇特的构造让自己具备发声的先天条件。当受到外界刺激的时候，鼻子就会以自己独有的语言来发出声音，最常见的就是喷嚏。在打喷嚏之前，鼻子会出现频繁的颤动，伴随着肌肉的抽搐，一个响亮的喷嚏就出来了，这可算是鼻子所有情绪表达中最激昂的了。

如果人们过于悲伤，就会流泪哭泣，这时候眼泪总是以夸张的方式获取最大关注，号啕的嘴巴也是哭泣的重要组成部分，但鼻子也会在这种时候出现自己的声音。哭泣中的人，鼻子会通过不断抽搐而发出“嗤嗤”声，这样的声音出现就说明此人所受到的刺激较大，情绪压抑的程度较高，算是哀伤层级的一个判断标准和信号。有时候，当眼泪和哭嚎结束之后，人们还会依旧处于悲伤情绪中，此时鼻子也会持续发出抽搐的声音，来表现自己难以自拔的低落。

此外，鼻子在有些情况下可以通过自己的方式泄露人们内心真实的想法。当一个人表达自己的怀疑态度时，鼻子就会微微向上提起，同时鼻腔里会发出“嗤”的一声。虽然他没有开口说话，但这个声音就是立场最鲜明的表达，出现这个气声的人显然对别人的意见持否定态度。

心理小课堂：各种鼻型所代表的性格

鼻型有很多种，不同鼻型的人，性格也不相同。

1. 长鼻

这种人富有理性，又具有美感，不过社交能力不是很强，因此这种人喜爱孤独，并能享受孤独。

2. 短鼻

这种人正好和长鼻子的人相反，他们个性开朗，大而化之，但是他们意志不是十分坚定，观点不够鲜明，容易受他人影响，是一种比较容易被说服的人。

3. 段鼻

鼻梁中间呈段层状的鼻相，诚如外表的印象，鼻梁有段层者多半是顽固之人。他们的性格具有强烈的攻击性又欠缺协调性，生性顽固而不知“退一步海阔天高”的道理，也正因为这样而经常得罪人。

4. 袋鼻

指鼻高、鼻梁略带弧形，鼻头下垂成钩状，两侧鼻翼厚且不太露

孔。这种人多善于精打细算，生财有道，擅长交际。

5. 袋鼻变形

和前面的袋鼻不同的是袋鼻的肉厚，而这种鼻子相对而言肉薄，还带着一点时髦感。此种人对人非常亲切，绝对不会牺牲别人的利益来满足自己的私欲，因而受到大家的青睐。

6. 希腊鼻

是指在希腊雕塑中经常能看到的一种鼻子的形状，它的鼻梁非常挺直，成一条有坡度的直线。这种人品位相当高，对美或高尚的事物造诣很深，又对艺术有很好地理解能力，有优越的才能。这种人更是一个理想主义者，对自己非常有信心。

7. 凹陷鼻

凹陷型的鼻子是指鼻梁不是一条直线，也不是隆起，而是凹陷的。有这种鼻型的人性格比较开朗，对陌生人有一种莫名的亲近能力。

8. 直线鼻

这种鼻型呈一直线，和希腊鼻型不同的是希腊鼻比较高耸，而这种鼻型比较低一点，但也不是矮小。这种鼻型的外观比较时髦，这种人对细小事情顾虑太多，对自己的事情考虑太多。这种人头脑清晰，在工作上或通往成功的大道上都能顺利。

心理测试：你的情绪指数有多高

面部表情是指人的脸部表情动作。面部表情包括眼、眉、嘴等的变化，人的面部表情的变化是人各种情绪变化的体现。下面就通过一个面部表情小测试来看看你的情绪指数有多高吧！

当你早晨起来，看到自己的脸油油亮亮又脏脏的时候，你会有什么样的表情呢？

A. 没表情的呆脸
B. 生气的大臭脸
C. 皱眉的苦瓜脸

结果解析

选择A

你的情绪指数为50％，只有感情这件事情，才会让你的情绪起波动。

这种类型的人在工作上很理性、独立，无论有什么脾气都会尽量压抑下来，觉得不可以太情绪化，因为这样不够专业。不过在私生活上就很容易情绪化，很容易为了感情的事情让情绪上下波动。

选择B

你的情绪指数为20％，内敛的你，喜怒哀乐都会往心里藏，不想让大家担心。

这种类型的人很压抑，认为自己是让大家依靠的，所以有很多的苦都往心里藏。

选择C

你的情绪指数为99％，感情脆弱又敏感的你，很容易因外在的人或事物而影响情绪，然后就把情绪写在脸上。

这种类型的人属于感觉派，只要感觉一来，就会变得非常脆弱敏感，常常很担心别人是不是不喜欢他，自己是不是不够好，等等。

Part3　看一看微动作就知道你在想什么

有时候，一些细微的动作和表情完全出于人的本能，它不受思想的控制，无法掩饰，也不能伪装。因此，我们从一些微表情与动作中就能识别他人的性格。而学会从细微处识别他人性格，将会使你的生活与工作获益匪浅。

点头就是YES，摇头就是NO吗

人的语言和肢体语言都受大脑的指挥。人的所有表情器官和神情都集中在头部，因此头部往往是人们关注、观察身体语言的重点。可以说，观察一个人，从头部所得到的信息是最为准确的。

性格研究者对动物头部的形状做过分析，结果证明，动物的性格与它头部的大小有很大的联系。头部大的动物一般都较为凶猛好斗，而头部小的动物大多比较温驯。美国心理学家还提出了这样一个观点：头部越大、越饱满的人，他的智商可能就越高。

头部的大小可以反应性格、智商，头部的动作又能预示什么呢？心理学家和行为学家经过研究，得出以下结论：

人们把头偏向一边，说明对谈话内容很感兴趣，正在集中注意力，全神贯注地倾听，甚至完全被对方吸引，也就是“侧耳倾听”的状态。小孩子听故事时，就是这样。

头挺得笔直，说明他保持中立态度，对谈话内容或说话的人，仍在仔细审视，因此，这个时候并不适合让对方回答决定性的问题。

低头向下，往往说明这个人对谈话内容不感兴趣，或者持否定态度，想通过回避目光交流的办法，隐藏自己的想法。

脑袋朝前伸，是一种攻击性的动作，往往给人一种压力，暗示着他可能马上要命令你去做什么。

头部向后仰，往往代表着无奈、退让、迟疑，或是想要释放什么，

也就是我们常说的“仰天长叹”。比如，我们经常在做完一件重要的事情之后，如释重负，头部不自然地往后靠在椅子上。

当我们知道这些头部动作的秘密后，我们在与人交谈时，就可以揣摩别人的心理状态了：如果对方偏着脑袋，说明你讲得很精彩，完全吸引了他的注意力；如果对方头挺得笔直，说明他对你讲的既不讨厌也不太感兴趣，这时可以试着换个话题来吸引对方；如果他开始后仰或低头，说明你讲得有点无趣或者有些惹人烦了，这时要赶紧提高音量，讲个笑话，缓和一下气氛，把对方的心拉回来。

总之，我们能通过他人头部的动作得到一些重要信息。以下是常见的几种：

1. 点头

点头表示答应、同意、理解和赞许，大多是表示同意的意思。但是这个动作如果做得过于频繁，会给人敷衍的感觉。

2. 抬头

它表示的是有意投入的行为。

3. 摇头

大多数情况表示否定，但也有不同。把头猛力转向一侧，再使它迅速回复到原来的位置，这是单侧的摇头，表示“不”的信息。把头部半转半倾斜向一侧是一个友善的表示，仿佛同路人在打招呼，它传递的信息是“见到你非常高兴”。晃动头部，常被用来表示惊奇、震惊、惊讶的信息，隐含了刚得到的消息是那么不寻常，事情出乎预料，以至于必须晃

动头部来确定这不是做梦。

4. 头部猛然上扬然后回复平常动作

如果是初识或不熟悉的人，头部上扬代表很吃惊的样子。如果是在彼此熟悉的场合时，则表示当事人突然明白了某事物的要旨，是猛然醒悟的表现。

5. 低头

将头部垂下呈低头的姿态，所表示的基本信息是屈居人下，如果是居上位者做此动作时则表示消极。在商务交往中，低头这种身体语言是非常不受人欢迎的。

6. 头部僵直

这是心里觉得无聊、苦闷的表现。在现代商务活动中，头部挺得笔直说明在与谈判的对话人之间持中立态度。

7. 头部向前伸并朝向感兴趣的方向

这个动作表示心中满怀爱意，也可以表示满怀恨意。前一种情况是两个相爱的人，伸长脖子并神情专注地凝视对方的眼睛，沉醉于美好的感情之中；后一种情况是两个冤家或者仇家探出头部，表示他们不畏惧或者藐视对方，而且瞪视对方来表示仇恨。

8. 头部往侧面方向移开

基本上属于保护性的动作，比如把脸部移开以回避对身体有威胁或

者造成伤害的事物。在特殊情况下，这个动作伴随掩饰脸部而隐藏自己的身份和表情。

9. 头部后仰

这是表示骄傲和自信的动作，像势利小人或非常有自信之人鼻子朝天的姿态。一个人会把头部向后仰，其情绪变化包括从沾沾自喜、自命不凡到自认优越。基本上，这种动作体现的是挑衅的态度，因此要尽量少用这个动作，因为骄傲的外表和挑衅的姿态会给人造成不好的印象。

10. 头部缩回

这是回避的动作，同时表示对事物的不满或者不认可。

11. 头部歪斜

这个动作源自小时候舒适的依偎——小孩把他的头部静静依靠在父母的身上，属于一种撒娇行为。当成年人（大多是女性）把头歪向一侧时，此景就好像倚在想象中的保护者身上一样。如果这个动作是用来玩弄风情或者故意用来吸引别人的，那么便有假装天真无邪或故意卖俏的意味。

12. 突然把头低下

隐藏脸部，用来表示谦卑与害羞。如果在心怀敌意的情况下，把头低下则表示头部有紧迫的负荷。

心理小课堂：头部动作的分类

莫里斯博士是英国著名的人类行为学家，他将触摸头部的动作细分为650种，然后又归纳整理为以下四大类：

1. 属于整理身体的动作

将手举向头部做出“擦”“抓”“摸”等动作，这类动作本来是用以保持头部清洁的，但是，当我们脱离本来的目的，陷入情绪混乱或紧张状态时，往往会做出类似整理头部的神经质的行为。

2. 属于隐蔽动作的接触

包括对噪音感到不耐烦时的用手掩耳，气味过烈时用手捂鼻等动作，这类动作是为了挡住外界的强烈刺激侵入感觉器官。此外，当内心万分痛苦而哭泣时，用手捂着脸的动作也属于这一范畴，这是一种企图掩饰的姿态。

3. 自我亲密性的接触

这类接触的目的，是为了获得精神上的安定，是下意识所形成的心理作用造成的。在这一类的头部接触中，我们最常做出的动作，就是一肘靠在桌面上，用手掌支撑着一侧头部的姿态。除了这种以手撑头的动作之外，在我们经常做出的动作中，还有一种并拢中间三指或四指，手背朝外，轻轻拍打额头的行为。这种姿势大致上可看作是腼腆、困惑心理的表现。其动机在于尝试用紧贴额头的动作，去克服精神上的不平衡。

4. 特殊象征的接触

为了强调正在用脑思考，在痛苦或思考中双手抱头，也是这种象

征性的特殊接触。用手指或笔“咚咚”地敲头，或者用手掌贴着头部不动等动作，就属于这一范畴。

握一次手就探知到对方的心理

握手礼仪是现代社交礼仪中最常见的一种，除了表示友好、亲近的意思外，还表示见面时的寒暄，告辞时的道别，以及对他人的感谢或祝贺、慰问等。握手礼仪不仅是中国人最为常用的一种见面礼和告别礼，也是国外最常见的一种礼仪。

据古籍记载，早在“刀耕火种”的原始时代，人们就有见面先摸手的习惯。狩猎和打仗时，人们手中拿着棍棒和石头作为武器，以防不测。陌生人相遇，如双方都怀有善意，就都先放下手中的东西，伸出一只手来，让对方摸摸掌心，向对方表示自己手中没有任何武器。而后，两人再互相摸右手，以示友好。久而久之，这种“摸手”的习惯就逐渐演变成今天的“握手”了。

几乎每个成年人都会经常遇到握手的场合，可你是否知道握手其实也有门道呢？握手也有讲究，当手和手接触的那一刻，也是一种交流，这就好比有一种电波在你和对方之间传输一样，一旦你们俩握手了，这种电波瞬间就会在彼此之间产生。

英国著名的企业家布莱兹是退休后创办食品公司的。开业时，雇员仅仅6人，20年后发展成为拥有5000人，年销售额超过4亿美元的大公司。

布莱兹在老年时期为何能取得如此巨大的成就？她说，她是从懂得真诚握手开始的。

布莱兹在自己创业前，是一家公司的推销员。有一次，开了整整一天会之后，布莱兹排队等了3个小时，只为了同销售经理握握手。可是

销售经理同她握手时，只与她的手碰了一下，连瞧都不瞧她一眼，这极大地伤害了她的自尊心，工作的热情再也调动不起来。当时她下定决心："如果有那么一天，有人排队等着同我握手，我将把注意力全部集中在站在我面前同我握手的人身上——不管我多么累！"

后来，她也是这么做的，从她创立公司的那一天开始，她多次同数人握手，总是记住当年所受到的冷遇，公正、友好、全神贯注地与每一个人握手。结果她的热情与真诚感动了每一个人，许多人因此心甘情愿地与之合作，于是她的事业蒸蒸日上。

握手可以表现出一个人是否真诚。真诚的人握着你的手时是暖暖的，虽然他的手的实际温度或许并不高，但他的真诚与热情能通过两只手传递过来，让人对他产生信赖和好感。

有些人跟人握手时，只不过是轻轻一碰就松开，而且是一面与人握手，一面斜视其他地方，或东张西望，这是极不尊重对方的表现。这些缺乏真诚、不尊重对方的毫无活力的握手，对形象是有百害而无一利的。

有一个经理人说："我不想和那个客户做生意，他是我见过的握手最无力的人，手冷冰冰的，我们每握一次手，我对他的信赖就减少一分，因为握手软弱无力的人缺乏活力，缺乏真诚。"

美国社会学专家约翰说道："握手是一门如此有趣的艺术，它让我们在瞬间产生种种推测和判断。握手的信息是无言的，但它却是那么的丰富和微妙。握手是如此的感性，但它却在对方开口之前，让我们感受到他的内心活动。"确实如此！通常，性格热情的人会有力地握住你的手，上下摇动以表示渴望与你相见。性格冷淡甚至内心冷酷的人伸出的

则是冰冷、僵硬无力的手，像一条死鱼。

在所有的握手方式中，最让人憎恨的就是“死鱼”式的握手。如果对方采用这种握手方式，那他伸出来的手会让你感到像是抓着了一条死鱼，你会立刻感到被拒绝、排斥，这是最没有礼貌、最破坏自己形象的握手方式。这种握手让人感到对方内在性格冷淡、虚弱、傲慢、无知、愚昧，他不但内心冷漠，而且还愚笨到不知道如何假装礼貌。虽然并非每个用“死鱼”式握手的人都是这样的性格和态度，但是这样的握手留在别人心中的不良第一印象却是极难弥补的。

握手是最常见的普遍运用的礼节，随着握手的位置的不同，表达感情的程度也不一样。心理学上把握手动作简单地分为以下几种类型：

1. 统治型握手方式

握手前先和对方对视片刻，或者在握手的过程中故意翻转手腕把自己的手掌压在对方的手掌之上。这种人往往具有极强的统治欲，他企图通过握手之举从心理上压倒对方。

2. 适中型握手方式

握手时手掌富有弹性、结实圆滑，让人感觉很舒服的人，做事情往往有进有退、伸缩自如，是交际场合的高手，常常能够八面玲珑、左右逢源，靠着他们的自信和头脑把交际对象轻松拿下。

3. 保守型握手方式

握手时肘部的弯曲度成直角，手臂不愿意伸长，喜欢将手臂贴近身体，好像怕被对方抓住不放一样，这种过于谨慎的表现，充分展示出保

守的个性。

4. 夸张型握手方式

在握手的时候故意做出很夸张的动作，握着对方的手不停摇晃，好像很热情的样子。这种人最爱自我吹捧、出风头，企图让所有的人都觉得他很热情、亲切，没想到他的做法反而适得其反，让人很反感。

5. 大力型握手方式

握手时力大无比，好像想把对方的手捏碎一样。这种人是控制欲极强的人，他们喜欢按照自己的意志办事，希望所有人都服从他，不容许别人背叛他，否则，他就视对方为仇人。

6. 无力型握手方式

握手时手指软弱无力，没有半点力度的人，严重缺乏自信心，做事情容易打退堂鼓，喜欢妄自菲薄，常常表现得过于悲观，对任何事情都缺乏积极性和责任感。

陌生者之间第一次身体接触就是握手，虽然只有短短几秒钟的时间，但它却是如此之关键。握手的方式、用力的轻重、手掌的湿度等等，像哑剧一样无声地向对方描述你的性格、可信程度、心理状态。握手的质量表现了你对别人的态度是热情还是冷淡，积极还是消极，是尊重别人、诚恳相待，还是居高临下、敷衍了事。一个积极的、有力度的握手，表达了你友好的态度和可信度，也表现了你对别人的重视和尊重。一个无力的、漫不经心的、错误的握手，立刻传送出了不利于你的信息，让你无法用语言来弥补，它在对方心里留下了对你非常不利的第

一印象。有时甚至会失去极好的商业机会。

心理小课堂：握手的禁忌

禁忌一：忌戴手套

国际惯例中，只有女性在社交场合可以戴着薄纱手套。女性所戴的薄纱高袖手套属于社交装，它跟无袖礼服配套，平时可以不摘。不过，像我们一般所用的御寒的那种手套，皮的、毛的、羽绒的，与别人握手时则一定要摘。摘掉手套握手，通常表示尊重对方。

禁忌二：忌心不在焉

握手时不看着对方，表情呆板，不说话，心不在焉，还真不如不握手。

禁忌三：忌伸出左手

握手，尤其跟外国人握手时，一定要记住：一般只用右手，通常不用左手，除非没有右手。因为很多国家，像新加坡、马来西亚、泰国或印度等国，人们的左右两只手往往有各自的分工。右手一般是干所谓的清洁、友善之事，如递东西、抓饭吃或行使礼节；而左手则是干所谓的不洁之事，如沐浴更衣、去卫生间方便。你用自己的左手去跟那些有此顾忌的人握手，等于是把一只脏手伸向他人。

顺便提一下，英语文化圈中，右是上位，是好的位置；而左是下位，是不好的位置。在英语中，“左撇子”有骂人之意，“左撇子”往往就是蠢笨的意思。

禁忌四：忌交叉握手

在国际交往中，尤其是与西方人握手时，应力戒此举。它被视为大大的不吉利。

吃相暴露真本性

民以食为天，没有人能离开食物。心理学家通过研究分析人们吃东西的习惯，发现一个人吃东西的习惯也能反映他的性格特点。

有的人吃饭很快，饭菜一端上来就开始狼吞虎咽。这类人一般性格比较倔强，脾气有些急躁。但他们坦率开朗，一旦得到满足，就会非常慷慨大方。

有的人喜欢一边做着饭菜，一边仔细品尝，正式开餐的时候反而吃得很少或者不吃。这样的人通常温柔善良，乐于奉献，看到自己关心的人开心会非常满足。

有的人喜欢一边走路一边吃东西，比如在百忙之中抓起一个面包和一杯可乐，急匆匆地冲向和客户约定的地方。虽然在旁人眼里他们总是忙忙碌碌的，但实际上这种人办事有些缺乏条理和规律，情绪控制能力比较差，喜欢凭一时冲动做事。

有的人喜欢在吃饭的时候看书或者看电视，虽然这种习惯对健康不利，但这样的人却往往思想丰富、想象力强，心里装着很多梦想和计划。因此，类似场景在青少年中很常见。如果成年后还保留着这样的习惯，则说明他思维敏捷，时间观念很强，喜欢“一心多用”。

还有的人总是热衷于参加各种各样的饭局，对于他们来说，真正需要的是交际，而不是吃饭。因此，事实上他们内心深处可能比较孤独，非常需要有人陪伴，渴望与他人在一起。

以上所说的是人们饮食的习惯与性格的关系。那么饮食的动作与性

格之间是否存在联系呢？心理专家研究表明，不同的饮食方式也能反映一个人的性格特征。具体来说，分为以下几种：

1. 狼吞虎咽

上饭桌前表现为坐立不安，食物一上桌就狼吞虎咽的人，大都曾经吃过苦，少时家贫，但工作积极肯干。

2. 吃完一种食物再吃另一种

这种吃食习惯显示这类人对每一件事都极为专注，不会忽略某人和某事的细枝末节。

3. 来者不拒

这类人对食物不选择，代表个性随和，不拘小节，生命力旺盛，多才多艺，可以同时应付多种工作。

4. 浅尝即止

这类人食量小，个性保守，行为谨慎，墨守成规，稳健有余而闯劲不足，一般是守业者而非创业者。

5. 将食物分成小块逐一食用

这类人小心而谨慎，做任何事都很细致，但有时难免流于保守和顽固，善处守势，不习惯采取攻势。

6. 独食独享

总爱单独进食，不愿与人分享的人，性格多半坚毅沉稳，责任心强，言行一致，信守诺言，工作令人满意。

7. 细嚼慢咽

进食速度缓慢，会细细咀嚼品尝的人，办事态度周详、严谨，无把握的事绝不做，爱挑剔，对人有时过于冷酷。

8. 暴饮暴食

进食不知节制，爱吃的食物非饱不休的人，性格直爽，喜怒溢于言表，从不掩饰自己的感情，且不善于仔细地思考。

9. 注重卫生

这类人饭桌上讲究饭具的清洁，进食时即使一块小骨头掉在地上也要捡起来，以方便服务员收拾。这样的人通常会赞赏别人所做的努力，工作有条不紊，讲究整洁，生活安排得井井有条。

10. 爱加调味品

饭菜一上桌，就乱加调味品，醋、酱、辣椒粉都要沾一点。这样的人生性爱冒险，做事比较轻率。

11. 边吃边说

一边吃饭，一边说个不停的人，由于他们急于和人交谈，以致来不及将食物吞下肚。这类人处事较性急，且有些咄咄逼人。

12. 不声不响

吃饭时闷声不响的人，性格大多孤僻或害羞。

心理小课堂：饮食口味与性格的关系

美国行为心理学家经过大量的事实研究，表明人的性格与口味有着密切的关联。

喜欢吃面食的人，能说会道，夸夸其谈，不考虑后果及影响，但意志不坚定，做事容易丧失信心。

喜欢吃油炸食品的人，勇于冒险，有干一番事业的愿望，但遇到挫折即灰心丧气。

喜欢吃大米的人，经常自我陶醉，孤芳自赏，对人、对事处理得体，比较通融，但互助精神差。

喜欢吃清淡食品的人，注重交际，善于接近他人，希望广交朋友，不愿单枪匹马。

如果把饮食口味和民族联系起来，就会出现另一番有趣的现象。

就拿面包来说吧，俄罗斯有种著名的面包叫作“大列巴”，其个头和分量就如同俄罗斯人一般“够劲”；而法国的面包通常做成一个个外形精致的面包圈、面包条。俄罗斯人粗犷豪爽，不拘小节，法国人浪漫柔情，情感丰富，这一点从他们制作的面包上就能清清楚楚地看出来。美国饮食以快餐居多，尤其是像炸鸡一类的快餐更被美国人

所钟爱。前面说过喜食油炸食品的人勇于冒险，这一点在美国人身上体现得很好。看来，美国人喜欢刺激冒险的性格，同他们的饮食习惯确有关联。

从打招呼的方式看出心理动因

在我们每个人的生活中，每天都会与人打招呼，这种习惯在我国有着悠久的历史。早在我们的祖先还穴洞而居的时候，他们就喜欢用“无它乎”来问候对方，意思是说“你没被蛇咬吧”。因为当时的人们经常在熟睡中被蛇咬伤或致死。如今，打招呼已成为人们联络感情、沟通心灵的重要方式，不但体现了人与人之间的相互尊重和重视，更体现了一个人的素质和修养。也正因为如此，我们可以通过观察对方打招呼的方式，了解他的心思，洞察他的心理活动。

那么，打招呼的方式与性格之间到底有着怎样的必然联系呢？心理学家经过研究表明，不同的打招呼方式会透露出一个人的性格特征，下面我们就来具体分析一下。

打招呼时不看对方眼睛，而将目光移往他处。这种人通常都胆小怕事，尤其怕见陌生人，但这不表示他们傲慢，而是其自卑感在作祟。他们为人处事没有自信，而且犹犹豫豫。不过，当女孩子对某位异性心存好感时，往往也会故意不正眼看人，即使是与他面对面相遇，她也会采取把目光转向别处的做法。她们其实只是放了一颗烟幕弹，是在用相反的方式提醒对方她们已经敞开了胸怀。

打招呼时眼睛直勾勾盯着对方，给人咄咄逼人的感觉。这类人通常具有强烈的自我意识，喜欢从自己的角度出发来考虑问题。在人际交往中，他们往往具有攻击性，希望通过打招呼来试探对方的虚实，并在气势上压倒对方。但同时，这也说明他们对别人心存戒心。

打招呼时，会故意退后几步的人，也许自认为这是一种礼貌或是谦

让，但别人却会认为他们是有意拒绝人，故意拉开距离。之所以出现有意识的后退现象，可能是因为他们有防卫和警戒心理，对交往有所顾忌、恐惧，或者想通过这种让渡空间的方式表达谦虚，让交往可以顺利进行并向深处发展。

假如某人和你打招呼时，毫不顾忌地拍你的肩膀。这种动作，正好表示他对你丝毫不畏惧，并想以此显示出他的优势地位，让你别轻举妄动，否则他会展开强大的攻势，逼迫你的心理状态处于劣势。当然这种动作也常出现在相当亲密的朋友之间。

有的人看到熟人会绕道行走，就像蔺相如看到廉颇一样，老远就逃避开了。出现这种情况主要有三个方面的可能：一是因为心虚，他们可能做过对不起对方的事情，最常见的情况是欠债不还；二是那个熟人令他们厌恶透顶，他们实在不愿意和其打招呼，哪怕是擦肩而过；三是在别人面前有自卑倾向，感觉处处不如人，于是宁愿不见。

打招呼时并不满足于语言上的交流，而是更加重视表情和动作上的沟通。这类人大多性格开朗，待人亲切，喜欢照顾别人。对于自己内心的不快，也能够迅速忘记。当然，向人挥手致意很多时候是因为双方相距太远，担心对方听不到自己的声音。

有的人从不跟别人打招呼，即使是同学或同事迎面走过来，依然不打招呼。这说明他们具有孤僻症的倾向，而且非常自视清高。他们在工作与学习当中经常是孤军奋战，虽然勤奋，但结果总没有理想中的那样美好。还有一种情况是他们太过繁忙，在走路的时候保持思索状态，一旦遇到熟人，仓促间很难想起对方的姓名，只好干瞪眼，或把头一低继续赶路。

除此之外，通过一个人打招呼的习惯用语，也可以了解到这个人身上的很多东西。美国路易斯维尔大学心理学家斯坦利·弗拉杰为我们总结了以下习惯用语的含义：

1. 喂

这类人活泼开朗，精力充沛，渴望受人仰慕。他们直率坦白，思维敏捷，富有创造性，而且具有良好的幽默感，善于听取不同的意见，极少会固执己见。

2. 你好

这类人头脑冷静，对待工作和生活勤勤恳恳，一丝不苟。他们能够掌控自己的情绪，不喜欢大惊小怪，深得同事和朋友们的信赖。

3. 嗨

这类人腼腆害羞，多愁善感，极易陷入为难的境地。由于担心出错，他们总是不敢做出新的尝试。但有时候他们也很热情，讨人喜欢，尤其是和家人或朋友在一起的时候。

4. 看到你真高兴

这类人性格开朗，待人热情、谦逊。他们喜欢参与各种活动，喜欢与别人交往，而不是袖手旁观。他们对工作和生活充满了乐观情绪，但常常沉迷于幻想中，容易感情用事。

5. 有啥新鲜事

这类人雄心勃勃，拥有远大的理想。他们好奇心极强，凡事喜欢刨根问底，甚至不惜打探别人的隐私。与此同时，他们热衷于物质享受，为此可以不遗余力。

6. 过来呀

这类人办事干净利落，喜欢和他人分享自己的想法。他们热衷于冒险，而且能够及时从失败中吸取经验和教训，避免下次再犯同样的错误。

7. 你怎么样

这类人喜欢抛头露面，惹人注意。他们充满自信，习惯占据主导地位；行动之前喜欢深思熟虑。他们一旦接受某项任务，就会全力以赴投身其中，不达目的誓不罢休。

心理小课堂：不爱打招呼源于性格和缺乏自信

刚步入社会的刘忻最近很苦恼："我不知为什么，与大家在一起的时候不知该怎样和他人说话，总是等他人先向我打招呼。如果没有人主动与我交谈，我心里就会感到很难受，好像被人遗忘了。我很想改变自己，成为那种被大家喜爱、话题中心的人。"

被他人接纳是人们通过人际互动获得的基本需要，刘忻表现出来的是被动需要，期待被他人接纳。

不能与他人主动建立联系，大致原因有：

1. 性格因素

平时就不爱说话的人自然难于主动去和他人挑起话题，就是交际活动分派到自己的头上，也难以胜任。处于这种情况，不用强迫自己改变性格，一旦难以取得效果，就会让自己遭遇不必要的挫折。只要告诉朋友们有事通知自己一声，自己一定会去捧场就够了。出主意的人太多也会出乱子，任何活动都是捧场的角色多。捧好了会让活动大放异彩，谁都不会忘记和忽视这个捧场的角色。所以充当好自己的角色就够了。

2. 缺乏自信

人们对自己在人群中位置的认识也会影响交往行为。缺乏自信时会从他人身上搜索到各种不利于自己的信息，从自我防御的角度就会回避或拒绝与他人交往。如果是后一种，不妨找心理专家聊聊，因为自信是人生的精神基石，是自我健康成长不可或缺的基础。

一个不小心就被口头禅“出卖”了

一个人的口头禅是经过漫长时间的使用积累下的习惯，通常不容易掩饰和改变，因此了解一个人最快速也最真实的渠道之一，就是观察他挂在嘴边的口头禅。

十大国人最爱口头禅中，“郁闷”“无聊”“没意思”等表达负面情绪的词语占了一大半。很多人说，它反映了这样的社会现状：工作节奏太快，生活压力太大，年轻人疲于奔命，只好通过说这些口头禅发泄自己的情绪。

比如，喜欢说“随便”“不知道”的人，多半是个不愿意承担责任的人。当一个人说“随便”时，意味着他将选择权交给了别人，也将责任推给了别人，其中暗藏着“错了别怪我，和我没关系”的潜台词。

喜欢说“好像”“据说”的人，多半是缺乏自信的人，不希望把话说死，缺失回转的余地。而常说“看我的”“没问题”的人则通常充满自信，也乐于承担责任。

想要了解一个人的性格、喜好、心理特征，通常需要很长时间的交流和磨合以加深了解。但对于初次见面或相识时间不长的人，想要快速摸透他的心理性格，以便小心提防或是巧妙达成你自己的愿望，其实也没有那么难。心理学家经过研究证明，从口头禅就可窥探一个人难以掩饰的真性格。

1. 但是、不过

这类人有些任性，总是提出一个“但是”来为自己辩解。“但是”是为

保护自己而使用的，也反映了温和的性格，它很委婉，没有断然的意味。从事公共关系的人常有这类口头禅，它的委婉意味不致令人有冷落感。

2. 说真的、老实说、的确、不骗你

爱说这种口头禅的人有一种潜意识，就是怕别人误解自己，不相信自己，他们多半性格有些急躁，内心常有被人冤枉的不平心理，迫切需要别人表现出信任和理解。

2. 应该、必须、必定会

这类人自信心极强，显得很理智，为人冷静，自认为能够将对方说服，令对方相信。此外，“应该”说得过多的时候，反映了有“动摇”心理，长期担任领导职务的人，易有此类口头禅。

3. 听说、据说、听人说

之所以用此类口头语，是因为有给自己留有余地的心理。这种人的见识虽广，但决断力却不够。很多处世圆滑的人易用此类口头禅，也是避免与人正面冲突的用语。

4. 啊、呀、这个、嗯

这类人通常思维速度比较慢，对要表达的内容很慎重，会寻找最为合适的词来形容。或者是准备不足，说话的同时还在思考，利用停顿作为间歇。对这种人要给予更大的耐心。

5. 可能是吧、或许是吧、大概是吧

说这种口头禅的人，自我防卫本能甚强，不会将内心的想法完全暴露出来，在处事待人方面冷静，所以，工作和人际关系都不错。也有以退为进的含义，事情一旦明朗，他们会说“我早估计到这一点”。从事政治的人多有这类口头禅，这类口头禅隐藏了自己的真正看法。

口头禅的形成无外乎两个原因：重大事件对人的影响和积累效应的结果。譬如，一个满腔热情的年轻人真挚地投入到恋爱中，爱情欺骗了他，当他失恋后，可能在一段日子里他会对爱情嗤之以鼻，他的口头禅也许就是“爱情这东西，纯粹是扯淡”。而当一个人多次遇到同样的情况后，积累效应就会在他的口头禅中得以展现。如果在生活中多次遇到见死不救、坑蒙拐骗，那么也就不难理解为什么会有“现在的人啊，和以前没法比”这样的口头禅了。

“无聊”“没意思”“郁闷”“差不多吧”“随便”等宣泄式的口头禅在生活中的使用频率较高，也许偶尔调侃发泄一下确实能够舒缓心中的郁闷，但长期使用，会带来极其消极的心理暗示。心理学家指出，由于口头禅在一个人的生活中出现的频率极高，因此使用积极的口头禅可以有效地更换不良心态，从而使自己从语言营造的消极氛围中摆脱出来。

心理专家告诫我们，以下三类口头禅要尽量避免。

第一，过于频繁地宣泄负面情绪的话。“郁闷”“烦死了”这些情绪词如浮云，不仅让人持续低迷，而且也让旁人觉得压抑。所以，不要光嚷“郁闷”，还要提出自己的愿望并寻求解决的办法。

第二，对外界环境有偏见的话。“一代不如一代”“男人靠得住，母猪会爬树”“人心隔肚皮”这样的口头禅也随处可见，往往夸大了事物的阴暗面，成为一种消极的思维定式，让人在处事时容易犯以偏概全、非

黑即白的认知错误。

第三，否定自己的话。“我不行”“我做不到”“老了，不中用了”这类贬低自我的口头禅，让你时刻注意到自己的弱点，结果连优点也打了折扣。长此以往，会形成自我挫败的恶性循环。

语言的艺术博大精深，有时你不经意的几句话，可能就会对周围的人和环境造成你预料不到的影响，影响了自己周遭的氛围，更伤害了爱你的人的心。因此，远离那些负面的口头禅吧！

心理小课堂：国人九大口头禅，你占了几个？

最近，微博上一项调查票选出了国人最爱说的九大口头禅，其中“随便”“神经病/有病啊”“不知道”排列前三。详细分析这九大口头禅，大多都是宣泄语，经常说会给自己还有身边人带来负面的影响。对此相关心理学家表示，生活中还是要多说些积极向上的口头禅，要传递一种正能量。

国人爱说的九大口头禅，其排名分别是

1. “随便”，占10.5%

2. “神经病/有病啊”，占8.1%

3. “不知道”，占7.2%

4. 脏话一类，占6.7%

5. “郁闷”，占6.5%

6. “我晕”，占5.6%

7. “无聊”，占5.5%

8. “不是吧/真的假的”，占4.8%

9. “没意思”，占4.6%

对于每个口头禅，网友们还分析了其代表的心理暗示。比如，“随便”可能代表人们对周围事物已经漠不关心；“神经病”说明对周围事物还是有很多不满；“不知道”可能是因为真的不知，也可能是不敢说、不想说；“不是吧”，更是说明中国人有一颗八卦好奇的心。

心理测试：从吃东西习惯看性格

我们吃饭的习惯是从小养成的，从其中也非常容易看出一个人的性格。吃西餐在使用刀叉时，你是如何切割、叉起的呢？

A. 从左端开始切，一块一块地吃
B. 从右端开始切，一块一块地吃
C. 把全部切成小块之后，再一块一块吃
D. 从中央开始切，一块一块吃
E. 只切一小块吃
F. 吃法经常改变

结果解析

选择A

是最普遍的情况。这种人非常重视形式，喜欢一般认为合理及正常的事，但是有一种强行将自己的生活方式或思想向别人推销的倾向。若是觉得自己想的、说的正确无误，就很难再去听取他人的意见。

选择B

性格较温和，也是较易为对方着想的那类人。一般认为，此类人较易和他人亲近而打成一片，即使心里有什么不愉悦之处，也不会表现于外，通常都能和谐相处。

选择C

属于自己想要的东西无法立刻得手时，就会急躁不安的类型。想要

做的事情，不管遭到多少反对也会一意孤行。另外，这一类人喜欢照顾、安慰别人，当他人有烦恼时绝不会置之不理，而会伸出援手。对于人的喜恶会明显地表现出来而不加掩饰。

选择D

属于才干型的人。常会因考虑其个人本位之种种而较自私自利。若有什么想做的事则会毫不犹疑地去做，是坐而言不如起而行的那一型人。比较擅长社交，广结人缘。

选择E

是一个地道的现实主义者。能使生活和自我相互调和，并且有社交性，和谁都可以说上几句话并应对自如。工作能顺利完成，关键在于能与他人通力合作。

选择F

是会因时间的不同而改变吃饭方式的重气氛的人。由于性情易变，所以经常会无法适应人群。在工作或私生活上亦是如此，常因无法与他人合得来而遭人误解。

Part4　顺着声音潜入灵魂，竖起耳朵聆听内心

判断人的说话情绪和意图时，不仅要听他说些什么，还要听他怎样说，即从他说话声音的高低、强弱、起伏、节奏、音域、转折、速度、腔调和口误中领会其“言外之意”。语言交谈能够沟通思想，促进相互了解，语言的声调使语言本身具有更多的感情色彩，从而揭示出人的思想、感情和意向的精微之处。

不同性格的人，开场白的类型也是不同的

在人与人的交往中，许多人在切入正题之前都会先说一些铺垫的话作为自己的开场白。为什么人们在交往过程中会有这种表现呢？

心理学家认为这主要有两方面的原因。第一，说话者可能认为对方是一个较为敏感的人，如果自己直接把想说的内容说出来，担心会引起对方的误会，使对方情绪受到不良影响，所以就有了一段开场白的产生。第二，说话者担心对方不能够很好地理解自己说话的意图，或者会曲解自己的说话意图，所以就做了很多自己认为必不可少的铺垫。

的确，和对方见面时，如果不先说引言，就直接切入重点，可能会令对方对自己的意图产生误解，从而产生戒心，导致不易沟通，所以在实际交往中，开场白是不可或缺的。

但是，不同性格的人往往采用不同的方式将谈话导入正题。下面就对开场白的类型加以分析。

1. 以反复强调的方式进入话题

他将要阐明的观点或许是对你或者是对他自己都很重要的，所以反复强调一些铺垫性质的开场白。可以看出他是一个很有策略的人，同时也是一个逃避责任的高手。

2. 以拉家常的方式进入话题

许多人为了拉近彼此的距离或者是消除对方的戒心，常常以那种让人感到亲切的话题开场。

这种人考虑问题细致入微，而且安静沉着，但并不是拘谨之人。他能够做到看到别人快乐，自己也自得其乐。

在集会上，他喜欢批评别人，纠正别人的不当，但不会强迫他人接受自己的观点。他能够做到设身处地地为别人着想，所以不会引起别人的反感，反而会永远被周围的人所喜爱。

3. 以狂妄的语气进入话题

这样的人能够做到“到哪山唱哪调”，也就是说，他是那种能根据环境而改变自己开场白方式的人。这种人具有强烈的自卑感和攻击性，在他人面前好用狂妄的口气讲话，自我意识未能完全独立而且缺失感强烈。这种为弥补缺憾的心理冲动在一定程度上失去控制的时候，就会以语气狂妄的形式进行发散用以填补其缺陷。

4. 过于啰唆的开场白

这首先是源于他对人的体贴。他把对方当作纤弱、易受伤害的人，唯恐过于直截了当会使对方产生失落感甚至成为“脑震荡”，由于过分顾虑对方的反应，便有了冗长的开场白。

当然他也可能是担心不来个冗长的开场白便把要点向对方摆出来的话，对方会误解自己，否认自己的口才，对自己留下“胸中无墨”的印象。于是越想让对方充分了解自己的意图和愿望，就越说得啰唆。

开场白太长固然让人不耐烦，但有的人却矫枉过正，在面对上司、前辈的时候，生怕自己过长的开场白会使对方产生反感而遭斥责，所以不断地顾及对方的态度，这就适得其反了。

需要用很长的开场白来表明自己的意思，这实际上是一种小心翼翼、对自己不自信的表现。

5. 以肯定的方式进入话题

他对自己所要陈述的观点充满了信心，他相信“说出的话就像泼出去的水”一样无法收回。因此，他注重说话的实际意义。不难看出，他是一个守信重义之人，没有把握不会轻易许诺，但言出必行。

6. 以否定的方式进入话题

采用这种方式开场说话的人大都懂得“最好的防御就是进攻”，因此，自我保护意识强烈，拒绝外力促使下的任何改变。他有强烈的征服欲望，勇于接受挑战，是一个敢做敢当的人，但他的执着常常是“不见棺材不掉泪”的固执。

7. 以猎奇的心理进入话题

以这种方式开场谈话的人大都表现出支配者的形象。他的谈话从不涉及自己的事情，或者有关自己身边的人。他有强烈的猎奇心理，喜欢打听别人的隐事秘闻。

在感情生活上，他很关心对方，因为他是个“许进不许出”的猎奇者。因此他喜欢把话题的重点放在跟自己完全无关的人身上，这说明他的内心有一种支配的欲望。

心理小课堂：关于开场白的十六条建议

不管哪种方式的开场白，评论其好坏的标准都是是否抓住了听众的注意力。就好像森林中的一片落叶，如果无人去听的话，叶子落地还有声吗？如果你置身讲台之上，高谈阔论，而场下的听众都心不在焉，那么你的讲话又有什么意义呢？

尽管许多成功开场的关键在于你传递信息的方式，以及你所倾入课题的激情，但下面的十六条建议对提高开场效果还是能起到锦上添花的作用。

1. 夸奖你的听众

不过不要漫无目的地说一些不相关的阿谀奉承的谄媚之辞，而应在讲话中偶尔插入一些对你面前的听众的真诚评价，对他们积极的态度表示感谢。

2. 个人经历

用一个与自己相关的故事开场也不失为一个特点鲜明的选择。通过这种亲身经历可以迅速拉近你与听众的距离，博得听众的同情与好感，同时也使你的主题得以认可。

3. 情景资料

如果你是在某个组织的100周年纪念活动上发言，那么你的开场将肯定与此相关。你的发言将立即被所有成员接受和认可，因为他们知道你的主题一定就是他们。

4. 修辞性提问（即不需要回答的提问）

通过修辞性提问，你可以以一种特殊的方式反复申明你的观点。

修辞性问题会让听众进行思考。比如，在做完一个对提问的作用与效果的陈述后，你问听众："既然问句这么有用，为什么我们不更多地使用它们呢？"这个问题将能引导你的听众进行思考，并在他们自己的大脑中回答你的问题。你以这种方式既集中了听众的注意力，又避免了采用那种一问一答的老套路，可谓一举两得。

5. 时事背景资料

大部分讲话的内容都不会空洞无物，讲话者的话题基本都与这个世界正在发生的事情相关。因此在做任何讲话之前，你最好先将讲话涉及的背景向听众交代清楚，这样讲话的内容则更易被听众所接受。尽量避免使用有争议的话题，因为你并不清楚台下听众对该事件的看法。

6. 视觉教具

视觉教具可以迅速引起听众的注意。它具有独特功效，讲话者通过它可以将主题毫无保留地呈现在听众面前。

7. 接受听众的挑战

不要担心因此会激怒听众。在任何一部成功的戏剧中，矛盾都是中心，谈话中它亦如此。即使你的听众持不同观点，你也应将它们纳入你的话题。

8. 引经据典

在任何讲话中，引用都会非常频繁地出现。因为那些举世闻名的先哲已经被历史所认可，他们的言论因此而变得精练、睿智、易于记忆。因此一个引用可以比刻板的讲解更快地被听众所接受。

9. 权威言论

当你发表言论的时候，如果你推出一位更高级别的权威的言论，肯定会更容易引起人们关注。例如，一位教育工作者会时常引用具有传奇色彩的人类学家玛格丽特·米德的经典言论：“孩子们应该被教会怎样地思考，而不是思考什么。”

10. 关注听众的反应

你必须通过自己的语调让听众感觉到你在期待他们的回应——这时你可以适当地停顿一会儿。但你必须随机应变，有时你需要自问自答，在听众没有失去耐心前迅速做出判断给自己圆场。要注意你所提出的问题既要有趣又不要太难。

11. 惊叹式数据

开场之初，讲话者既力求简洁，又要让听众吃惊，要收到这样合二为一的效果，你可以考虑使用惊叹式数据。比如，如果你的话题是关于水资源浪费的问题，你或许可以这样开场：“你知道仅仅一天时间，全球就要浪费一亿吨水吗？”但应注意，一次使用的数据不宜过多，因为人们每次只能记住一两个数字。

12. 做比较

如果与你的听众的日常生活密切相关，这种方法将倍显生动。我曾听过一个关于日常消费的讲话，讲话者用将同一国家两个不同地区的消费水平进行比较的方法，来说明地区发展不均衡的问题。同时，用比较的方法可以给听众留下更形象的印象，从而使你的观点得到体现。

13. 惊叹式陈述

“我妈妈是世界上最长寿的人！”在为老年人做的一个关于健康问题的讲话中，你以这样的方式开场一定会引起听众的注意。接下来你可以说：“至少她自己总是这样认为。”你要学会使用任何可能激发听众兴趣的方式，先吊起他们的胃口，然后再向他们进一步解释。

14. 下定义

这些定义可谓俯拾皆是，在任何一本书籍当中，你都可以找到非常精彩的定义。例如：“人类就像赛璐玢（玻璃纸）一样，一旦你投入他们当中，就很难被剔除。”越是与众不同的定义，听众就越难以忘记。

15. 妙用笑话

许多人热衷于以笑话开场，或许因为他们听说别的演说者也这样做。但是正如我在前文所说，在使用笑话时你必须慎重，因为你一旦选用这种方式，就会激发听众对更多笑话的期待。

16. 讲故事

你也可以用一个故事拉开你讲话的序幕，故事独有的趣味性将使你的听众更容易记忆。比如，美国前总统约翰·肯尼迪在竞选总统时就曾讲过一个乘坐出租车的故事。他在下车时本打算多付给司机一些小费，希望司机可以投民主党一票。突然他想起了父亲的某些建议，然后他就走下车，没有付任何小费，并且告诉司机要投共和党的票。

声音里藏着你的另一张脸

人们常说“声音是灵魂的音乐”。的确如此，有时候，光是一个人的声音，就构成了足够的诱惑力。而有的人，却不那么幸运，不说话还好，一张口，就会让人产生厌恶感。

有时，脱口而出的一个字、一声尖叫、一声抽噎或者一阵大笑就把我们暴露无遗。我们戴得好好的面具就这样应声而落！精神分析师穆萨·纳巴蒂说：“人跟自己声音的关系是一种想象关系，这中间有他对自身形象的一种期待。因为通过声音这个沟通工具，表达出来的是人内心深处的状态。”

我们自己可能都意识不到，我们的声音会随着谈话内容的不同而变化。每个人的声音也会依据谈话对象、具体情形的不同而变化。

声音是“情绪和个性的扩音器”。在面试时颤抖的声音，在生气时变得尖厉的声音，在演讲时为了克服怯场而特意提高的声音……

其实，我们每个人都在或多或少地利用声音。爸爸会提高音量让吵闹的小孩安静下来，妈妈会轻言细语让恐慌的孩子放下心来，老板会用命令的语调让员工变得服服帖帖，售货员会放低音量来诱骗举棋不定的顾客，而情侣之间会“奶声奶气”地说话以带给对方安全感……

认识一个人需要花多久？了解一个人又要花多少时间？如果没有足够的时间相处和观察，我们只能凭着短暂交会留下的印象、搜集到的信息来判断对方。我们怎么看别人，别人就怎么看我们。加州大学洛杉矶分校的心理学教授阿尔伯特·梅拉比安曾经做过一个口语表达的相关研究，并且归纳出著名的“7/38/55定律”：信息通过口语面对面传递时，语

言沟通与非语言沟通是同时存在的，听者打分数的依据有55％是从外表、穿着、仪态、肢体语言、表情等“非语言”而来的，其次的38％是从说话的语调、声音的表现方式、咬字发音等“声音”而来的，而说话的内容，也就是“语言”本身只占7％！意思是说，如果没有搞定55％的“非语言”信息和38％的声音，说话内容就只剩7％的影响力。换言之，妥善处理55％的外表和38％的声音，可以让语言的影响力从7％一路涨到100％，表达沟通的效果会让你更加满意。

举例来说，当你在参加求职或转职面试时，学历、经历在面试官心中只有7％的影响力。有高达9％的面试官第一眼会先看求职者的外在形象，先打第一关55％的“非语言”分数；接着从求职者的自我介绍、交谈互动中，借由声音打第二关38％的分数；最后则会把视觉和听觉印象整合起来，对照履历表中所写的内容。如果履历看起来很丰富，但形象和声音并没有表现出专业感，应聘成功的概率就相对降低。

另外一个常见的状况是做报告。除了做足报告内容的准备，如企划书、PPT等（7％），根据场合穿着适当的服装，展现合宜的肢体仪态（55％）之外，最好能够在正式上场前先做声音的演练，包括一个能立刻抓住听众耳朵的开场白、吸引人的内容说明、简单却强而有力的结语，以及自信地回答现场听众的发问，这些部分用心做好，就能再多拿38％的分数。

如何能从别人的声音中听出隐藏的信息呢？在说话时，有两个元素可以隐藏性格和情绪，一个是语言，一个是声音。在语言方面，表象的问题通常隐藏了担忧与不信任，例如：“你每年留住多少比例的客户呢？”隐藏的信息是：“你每年做了多少断头生意？你对你的客户够好吗？他们愿意再回购吗？”而客气的提问则通常隐藏了对现况的不满，例如：“除了企划书里面的方案之外，你还有什么其他建议吗？”隐藏的

信息是："你的企划太没特色了，能提出更有创意和独特性的解决方法吗？"相较之下，除非修炼过声音，否则声音比语言更无法隐藏信息。

声音的过犹不及，很容易被察觉。比方"刻意"的咬文嚼字与抑扬顿挫（不是自然的字正腔圆），企图装出饱读诗书、有内涵的感觉，但事实上可能没念什么书，只想掩饰心虚。另外，有些女生会"刻意"用甜美、温顺的声音来说话，其实是想隐藏娇纵的性格。如果声音"刻意"示弱、退缩，则可能隐藏了不满的情绪，而说话者可能开始生闷气，因为觉得对方过于强势，再谈下去只有被打压的份，故想尽快结束对话。至于"过度"平静的声音，则隐藏了蔑视。声音中不带性格、不带情绪，刻意营造出客观、中立的感觉，但其实是表现出"你是哪根葱啊？离我远一点""这是你的事，不关我的事，不要来找我"的潜台词。

蒋勋老师曾在《美的觉醒》里说："在我们所处的环境中，声音的美学可能比视觉等其他美学，还急迫地需要做整顿。"又说："我常常觉得，可以为社会负起一个责任，就是让我们从早到晚，所有发出的声音都是美好的声音。那就不只是唱歌了，甚至包括日常的说话。"或许我们可以想想，怎样让自己的声音变得更美好而不造成别人的困扰。

心理小课堂：九种让人厌烦的声音

为了了解一般人对声音的感受，我列举了常见的声音困扰并做成问卷调查，问卷中"很讨厌"和"有点讨厌"加总的排行榜前十名是：

1. 官腔官调

典型的官腔官调有几个特色：音阶较高（唱高调）、语速较慢、用无意义的语尾助词断句，而且断句断得很频繁，例如：“这样啊！怎么会这样？应该不会吧？”“这一次哦！在双方会谈的过程中哦！非常清楚地提到哦！”“那么，是这样啦！我们会尽快处理的啦！”感觉讲了一堆好像需要回答或说明的话，但仔细分析根本没有重点，或者缺乏解决问题的实质承诺。简单地说，就是没诚意地纯应付，让急于寻求协助的人很生气。改善官腔官调的建议做法：第一，降低音阶；第二，加入气音；第三，去除不必要的语尾助词。

2. 说话声音糊在一起，好像在喃喃自语

表示说话者还没有意识到说话方式需要“社会化”，仍用小孩撒娇或耍赖时的嗫嚅（低声私语）来讲话。这样讲话，送出去的信息是模糊的，让人必须很用力去听才能听到。社会地位较高的人如果用这种方式说话，会给人拽的感觉：“我就是不屑把话讲清楚，听不听得到是你的事！”若是社会地位较低的人这样说话，则会给人胸无大志、无法托付，把重要的事交给这样的人去办铁定会搞砸的感觉。改善喃喃自语并不难，只要在讲话时提醒自己把嘴形做完全，把字音发完整，有意识地把声音送出去，略微放慢说话速度，声音就不会糊成一团了。

3. 男生声音太细、太尖

这会让人联想到指甲刮到黑板的感觉，以及可能让人产生性别意识的混淆。这是天生音质的问题，只要有意愿改变，还是可以把声音变得较圆润一点。

4. 说话有气无力

与“说话声音糊在一起，好像在喃喃自语”有点类似，不过有气无力所反映出的感觉倒不是拽，而是没精神、身体虚弱、情绪低落或运气不好。说话时用大丹田发声、说到重点处稍微用力加重一下，听起来就不会有气无力了。

其次，并列第四的“过于强调抑扬顿挫”，是一种认真但过度的说话表现，隐藏了渴望被人注意、肯定的心理。改善之道是心态要放松，讲话时嘴巴不要那么用力去咬字，回归自然即可。

再者，“音调过于平淡”跟“讲话不带感情”很像，但音量和速度还有点变化，所以不至于没有感情。不过音调平淡的问题在于难以久听，只要讲话时在音调上增强曲折起伏，让最低音和最高音相差在五个音阶左右就能提升耐听度。

至于“在讲话过程中动不动就清喉咙”则会干扰聆听，让人觉得很烦。动辄清喉咙就表示喉咙不健康，建议寻求医生协助。

5. 讲话声音太大

有可能是本身听力受损，或者长期处在嘈杂的环境中养成了大声说话的习惯而不自知。如果听力没问题，是可以通过刻意调整来降低说话音量的。

6. 讲话声音太小

反映出说话者的自信不够，或者发声的力道不足，可通过“底气练习”加以纠正。

7. 讲话拖尾音

是一种撒娇时才会用的说话方式，难登大雅之堂。除非确定对方会吃这一套，可以采用“以退为进”的策略，否则在一般的人际或商务对话中，不宜拖尾音。

8. 讲话节奏忽快忽慢

很有综艺效果，儿童剧里的小丑都用这种方式体现张力，逗得小朋友哈哈大笑。人们会觉得讲话节奏忽快忽慢的人很有趣，但仅限于轻松玩乐的时候，因为没人想在正式场合听到有人用这种节奏讲话。若真有人如此，会被列入“搞不清楚状况”的名单之中。讲话节奏忽快忽慢的人，要特别认真练习说话的节奏感，先把说话基调稳住，再回头来修炼“该快的时候快，该慢的时候慢”。

9. 句尾尾音上扬

轻则挑逗，重则挑衅，跟拖尾音一样，不宜在一般人际或商务对话中出现。

从这个调查结果看来，大家对说话的声音其实是很敏感的，不是只听得出大小声而已，虽然不见得能控制自己运用声音的技巧，但听别人说话声音里的问题都会有感觉。

从声音特征判断出一个人的性格特征

我们都知道声音能传递一些微妙的信号，例如人的性别、年龄，甚至体力和一些性格特征等，而英国格拉斯哥大学声音神经认知实验室的菲尔博士及其同事则更关注我们是否会立即根据声音形成印象。为进行研究，他们请64人朗读一篇文章并录音，然后截出他们所说的“你好”的声音，请320人根据这些声音对10种能感知的性格特征中的某种从1到9进行打分，这些性格特征包括可信赖度、支配性以及吸引力等。结果发现大多数被试者对这些声音的回应都相同，且这些个人印象产生得非常迅速，大约在听到声音后300～500毫秒内就已经形成。由此可见，声音能给人形成不同的印象，并由此判断出说话者的性格特征。

我们每天都在不断地对别人讲话，自己也不断地听人说话，那么你注意过人的声音特征吗？如何从一个人的声音判断出其性格特征呢？下面来看看你身边的人是否符合这些特征吧！

1. 说话时目光不看对方

表示他心中不坦然，或总担心自己的形象、举止失当，或是自卑心理较强，对人防范心理较重，自尊心较强。这种人讲话一般力度较小，基本不会是嗓音洪亮的。

2. 跟人说话时，显得唐突

这种人不论是男性还是女性，假如他不是粗野的性格，便是非常害羞，要不就是一个非常纯朴的人。

3. 讲话木讷

这种人虽然看起来迟钝，但却十分有人情味，对感情渴望，外冷内热。尤其是男人，属家庭主夫类，能操持家务。但也属比较不容易想开事情的人。

4. 说话声调平稳

这种人心态稳健，性格持重。如果加上声音洪亮，中气较足，一般都是单位领导。这样的人在职场或官场都容易升迁，容易给人留下成熟、稳健、自信的印象。

5. 女性的声音像男性

她会具有男性的性格，直率，粗心，不喜欢做家务。

6. 男性的声音像女人

他会具有女性的性格，敏感，细心，多疑，易有洁癖。

7. 语势及音色均不规则，经常发生变化

这种人思维活跃，爱幻想，做事三分钟热度，性格轻率，易产生挫折感。

8. 话语沉稳有力，语速适中，讲起话很少犹豫

这种人精力旺盛，有领导欲和控制欲，有勇气和自信心。

9. 讲话声音比较尖利刺耳

这种人一般性格比较复杂古怪，悟性较差，很难把握自己的言语举止，给人留下不好的印象，尤其是男人。

10. 声音沙哑

这种人性格豪放不羁，享乐欲强，有野性成分，尤其是女人。

11. 讲话吞吞吐吐，欲说还休

这种人总希望自己在别人面前能显得比较深刻又有涵养，比较虚伪，很难从正面去观察、评判人和事。

12. 说话语调较轻

这种人为人小心谨慎，比较内敛。说话有气无力，若同时语调不平稳，话尾不清，则可反映出内向或胆小的性格特征，或心神游移。

13. 说话语气抑扬顿挫，节奏分明

这种人一般具有演员气质，表现欲较强，喜欢自我欣赏，为人比较圆滑。

14. 说话语气很急很冲，声音很大

这种人性格急躁而任性，自控能力较差，信心不足。

15. 语气低沉，说话时由牙缝深处发出声音

这种人怀疑心大，性格执拗，有自大倾向。

16. 讲话时口沫横飞

这种人属我行我素、不顾他人感受的人，喜欢社交但信誉较差，喜欢夸大其词，认为自己比别人聪明。

17. 说话时嘴角歪

这种人心中想的与说的通常不一致，比较做作，爱慕虚荣，追求世俗享乐。

18. 说话时高声尖叫

这种人性情促狭，爱计较和辩论；容易激动，易歇斯底里发作；虚荣心很强，缺乏诚实感。

心理小课堂：由说话声音判断性格

想了解一个人，不但可以从他的行为举止进行判断，其声音也可以透露出他的秘密。每个人的声音都不相同，不妨试着倾听别人的声音，你也许能从中发现一些规律，从而判断出这个人的性格特征。

1. 爱说话而且速度快

这是属于性急派的人，很热心，也很重朋友义气，说话做事的速度同样很快，但记忆力很不好。同时又是一个很善忘的人，即使有烦恼也不会烦太久，很快就会忘个精光，是一个乐天主义者。

2. 嗲声嗲气

这是属于依赖派的人，即使天塌下来了，也觉得会有个高的顶着，自己不用去害怕那么多。但这种人却害怕孤单，所以喜欢到人多的地方，很享受热闹的感觉。这种人拥有超高强的交际手段，而且能说会道，但是一旦遇到大事，又总会不自觉地想要依赖别人。

3. 声音沙哑

这属于强硬派的人，性格很鲜明，也是一个始终如一的人。这种人有着独特的服装品位，有着领先的独特创意，而且很会穿衣搭配，每次出现都能让人眼前一亮。

4. 声音沉稳温和

这是属于压抑派的人，很能控制自己的情绪，无论什么情况都习惯了压抑，但却是一个很有主见的人，不容易接受别人的意见。这种人认为只有靠自己才是最实在的，什么事都要自己独立完成，在别人眼中，就是一个自立自强的人。

他说话的语气为什么变了

有的人说话声音洪亮，有的人说话声若蚊蝇；有的人说话手势夸张，有的人说话安静平稳；有的人说话好像脆钢豆儿，有的人说话犹如软丝绸——这些说话语气的背后，到底潜藏着什么样的心理秘密呢？

1. 说话的语速

（1）说话速度非常快，别人很难插话的人。我们身边一定有这样的朋友，他们的语速飞快，无论表达什么都犹如连珠炮，听的人如果稍微放松精神，就会错过他们要说的很多话。这样的说话者一般来讲，自我意识比较强，富于言语上的进攻性，在谈话中也会倾向于把握主动，喜欢支配交谈的进程。而且女性因为天生的表达能力更强，所以女性朋友中语速快的更多。讲话快的人思维也敏捷，往往联想比较多，跳跃性也大。

（2）说话慢条斯理，但是富于节奏感的人。当和这样的人讲话时，你的每次发问都不会立刻得到回答。他们往往会慎重地思考一下，然后再用相当慢的语速来陈述自己的看法，讲起来简洁而清楚，不喜欢说废话。这种一边说话一边思考的人，生活态度总体来说会很稳健。他们很少冲动，不管遇到什么事情，总是不疾不徐，反应虽然比别人慢半拍，但是在关键时刻做出的决策却很稳妥。

快与慢的切换反映个体当时的情绪。本来说话很快的人，为什么会突然变慢？而相反的，一向沉默寡言的人又为什么变得滔滔不绝？说话的方式与人的情绪变化直接挂钩。通常来说，如果不满意对方或者心怀敌意时，言谈的速度就会放慢，因为他想通过放慢速度来强调自己的观

点和看法；而紧张、心里有鬼或者想撒谎的时候，说话的速度就会不由自主地加快，用来掩饰自己的真实想法。另外，说话的内容，也直接影响到语速，当你谈到自己感兴趣的话题时，就会讲得快且多，因为你是在急于表达信息，生怕漏掉刚刚想起的内容。

2. 说话时的手势与表情

有的人说话时，手势和表情十分夸张。这种人一般性格外向、活泼，表情丰富，特别是不停地微笑，会缓和一些紧张的谈话氛围，也能使说话者的表情柔和，这时发出的声音会给对方留下好印象。外向的女性通过自己的笑容可以博得对方的好感，而恰到好处的手势则会增强观众对于谈话内容的印象。但是手势只是谈话的辅助内容，过多的手势就会让对方感觉你过分依靠肢体语言，是表达能力欠佳的表现。

3. 说话声音的大小

（1）大嗓门，滔滔不绝，声调高亢兴奋。声音大，声调明快，这是外向的表现，他在暗示着一个信息："我希望你能充分理解我。"他会是一个豪爽的人，重视人际关系。如果他的想法被对方所接受，情投意合之时，他的声音就会变得更大，而且充满了自信。声音的大小同样与地域环境和文化分不开。在国内，东北人声音普遍大，在那里人们都热情开朗，很少压低声音说话；在国外，意大利人是著名的大嗓门，到了英国，大家则会发现即便是公共场所也经常鸦雀无声，因为在他们看来，大声说话是失礼的行为。

（2）喜欢低声说话。这是一种很女性化的表达方式，有的人是因为缺乏自信，而有的人则是因为内向的性格，他们的声音低沉而混浊，好似在打探对方的情绪。他们说话更谨慎，打招呼的过程也更冗长，个

性会更温柔，锋芒毕露不是他们的爱好。如果被迫成为众人的焦点，他们会显得迟疑，有时候还会感到忧郁。

心理小课堂：如何判断谈话双方的情绪？

从声音的变化就能判断出谈话双方到底谁更尊敬谁。当一个人敬佩自己的谈话对象时，他会不由自主地去配合对方的语音、语速和语调。对方说话快，他也就跟着快；对方说话低沉，他也就变得小声。而占据主导位置的那个人，他就会保持自己的节奏。

如何看出对方是否还有兴趣对话呢？漫不经心和心不在焉的态度也能迅速从声音中反映出来。当人们情绪高涨时，他们讲述事情时就会绘声绘色，而且眉飞色舞，语气非常生动，语调韵律感十足；反之，情绪一旦低落或失去了对当前话题的兴趣，他们就会变得漠无表情，声调也会变得单调、平稳，反复出现一模一样的回答，语气词也变得千篇一律，还会出现间断性的走神、集中力缺乏。当精神上处于不安，觉得无聊或者懒得回答时，声音的韵律感就会消失殆尽。掌握了这一点，即便是在打电话时，你也能顺利地判断出对方到底还有没有心思听下去。

说话方式不同，反映的个性也不同

在人际交往过程中，人们通常会把自己的真情实感隐藏起来，但无论怎样，他们的言谈中总会流露出“蛛丝马迹”。这时，如果你用心观察对方的说话方式，注意他话语中蕴含的意思，推测他的观点，就可以对他有深入的认识。

通常情况下，如果一个人对另一个人心怀不满，或者怀有敌意，他们的说话速度就会变得迟缓，而且稍有木讷的感觉。如果他们心里内疚或者说谎时，往往会有意回避，或语调很低。比如，当一个人对某个异性怀有好感时，出于某种心理又怕被别人识破，于是就故意避开这个话题以掩饰自己的真实用意。

当两个人意见相左时，人们往往会提高说话的音调，表示他想压倒对方。这时，他说话一定会有意地抑扬顿挫，制造一种与众不同的感觉。这样的人有一种吸引别人注意力的欲望，自我显示欲在言谈之中隐隐约约地就透露出来了。

说话暧昧的人，大多数喜欢迎合他人。他们说同一句话既可这样解释，又可那样解释，含糊其词。这种人处世圆滑，从不肯吃亏，懂得如何保护自己和利用别人。

还有些人喜欢八卦，喜欢对他人品头论足。一般来说，这样的人嫉妒心理都很强，心胸狭窄，人缘不好，内心孤独。假如一个人对诸如别人不跟他打招呼之类的小问题耿耿于怀，说明这个人自尊心受挫了，渴望得到别人的尊重。还有些人常谈论领导的过失和无能，表明这个人自己有出人头地、取而代之的愿望。

由此可见，从说话可以判断出一个人的用意，而不同的说话方式则反映着不同的个性，下面我们来一一分析：

1. 说话时常使用礼貌用语的人

这种人一般都有一定的学识和文化修养，能够给予别人足够的尊重和体谅，心胸比较开阔，有一定的包容力。

2. 说话非常简洁的人

这种人性格多豪爽、开朗、大方，行事干练果断，凡事说到做到，拿得起放得下，从来不犹犹豫豫、拖泥带水，很有魅力，具有开拓精神，有敢为天下先的胆量。

3. 说话啰唆、废话连篇的人

这种人多比较软弱，责任心不强，遇事易推脱逃避，胆子比较小，心胸也不够开阔，唠唠叨叨，整天在一些鸡毛蒜皮的小事上纠缠不清。虽然对现实的状况有许多不满，但缺乏开拓进取精神，不会寻求改变，只是在等待，容易嫉妒他人。

4. 习惯用方言讲话的人

这种人感情丰富，特别重感情。他们的适应能力并不是特别强，与陌生环境的融合往往需要很长一段时间。这类人自信心比较强，有一定的魄力和胆量，很容易获得成功。

5. 经常在说话时发牢骚的人

这种人大多是好逸恶劳、贪图享受的人。他们虽然想改变自己的处境，但却安于现状，坐享其成，而不付诸实际行动。一遇到挫折和困难，就逃避退缩，把原因都归结到外界因素上。他们对别人的要求总是相当严格，却从不严格要求自己。他们自私自利，缺乏宽容别人的气度，很少设身处地为别人着想，总期望得到更多的回报。

总之，一个人的说话方式在一定程度上能反映他的真实个性。所以，我们在人际交往中，要多注意观察他人的说话方式，从而了解其说话本意，这样将使你的人际交往变得更加顺畅。

心理小课堂：说话习惯和性格有关

三国时的诸葛亮研究发明了“七视读心识人法”，实际上这是通过有目的的谈话交流，来看透一个人。在日常交往中，只要我们稍加留意，就会发现每个人说话各有特点。心理学家告诉我们，通过一个人的说话习惯，可以进一步了解他真实的内心世界。

1. 喜欢发表评论，什么事情都点评一二

这种人脑子里容纳的东西非常丰富，也能从侃侃而谈中产生一些奇思妙想。这类人做事可能会想出十几个主意，但很可能都落实不到点子上。因为他们往往只求驳杂而缺乏精深，难以把握要领实质，也通常忽视重要的细节。并且这类人容易自以为是，很难谦虚谨慎。

2. 说话温柔，语速平缓

这种人往往性格柔弱，比较宽厚温润，不争强好胜，不愿轻易得罪人。这类人常常比较胆小保守，怕惹麻烦，对人、对事容易逃避。

如果他们通过磨炼胆气，知难而上，勇敢果决，那么会成为一个宽厚仁慈的坚毅之人，也会拥有从容平和的长者风范。

3. 说话铿锵有力，言辞之间常透露出不屈不挠、是非分明的坚定立场

这类人通常内心的原则性很强，说一不二，义正词严，相应的缺点便是处理问题容易不听取他人意见，一意孤行，不懂变通，显得十分固执。他们说话铿锵而又辞令丰富，往往对人、对事有着深刻而精辟的理解，其思想见地既具备复杂的厚度，也具备清晰的条理。但由于其言辞激烈而尖锐，容易在谈话中抓住对方的弱点，一针见血，常常因此得罪人。

4. 言谈中喜欢标新立异，引用新词新语

这种人思维活跃、好奇心强，他们通常不拘泥于现状，对新鲜事物充满乐趣和激情，常常迸发出奇思妙想。这一类人的缺点是容易随波逐流，左右徘徊，难以形成自己的主见，遇到困难常常不敢独立面对并想出解决办法。如果他们可以沉下心来，专心冷静地琢磨一个问题，不难成为一个走在潮流顶端的人。

心理测试：看看你的说话习惯是怎样的

当你下载了一款被评选为最有意思、最好玩的电子游戏，你立即启动游戏，随着轻松的音乐在耳畔响起，游戏开始了。可是，游戏一开始就要求你必须在游戏中扮演从事某一职业的角色。在下面的各种角色里，你最想选择的是什么？

A. 抱着胳膊或手插口袋说话的人
B. 自己说话自己点头的人
C. 夹杂手势说话的人
D. 靠着桌子说话的人
E. 谈话中高声大笑的人
F. 边摸头或边玩头发边说话的人
G. 常用手摸鼻子或嘴巴说话的人
H. 眼睛瞪着人说话的人

结果解析

选择A

这类型的人，对自己非常有自信。至于对别人则好恶非常明显：喜欢的人热心相待，讨厌的人一句话都嫌多。因此，交朋友易走偏锋。此外，有些行为则显得装腔作势。

选择B

对自己的能力或现在的做法，具有相当的自信。相对来说，也是个顽强固执的人。虽然做事总是一鼓作气、积极行事，但是很难采纳别人

的意见。不光是颔首点头而已，频频对自己的话叫好或称赞的人，也大致属于这种类型。

选择C

若是男性，多少有些骄傲自恃。一旦别人持相反意见，便容易生气。女性喜欢用手势表达，意味着她个性活泼，喜欢照顾别人。

选择D

这样子的人，往往热衷于某件事情。如果心里有烦恼或事情，有时会胡乱涂鸦以整理心情。这种人大多个性保守，不会马上投身于新的事物。不过，交往朋友有时易走偏锋。

选择E

爽朗有朝气，具有十足的社交能力。但是，有时这种笑声并不是发自内心，而是刻意讨好。其实，内心格外狭窄，不见容于他人。

选择F

性情随和、体贴别人的人。这类型的人大多个性正直，不会占人便宜或做坏事，可以说是正义之友。不过要小心与人发生口角。

选择G

不分男女，基本上都是个性内向的人。即使是面对喜欢的人，也不敢清楚表达自己的心情，情性消极。有些地方则显得害羞胆怯。

选择H

在神经质又气度小的人身上，常可以看到这样的表情。另外，他不够沉稳的行为，同时也显示他缺乏耐力，做事情容易半途而废。

Part5 坐卧立行告诉你他的心理

在日常生活中，被掩盖的真实心理经常会被你的身体语言所出卖，尤其是那些生活中最常见的身体姿势。它们既可以反映出一个人内心的真实活动，也可以影响别人对你产生不同的感觉和判断。如果你能够深入地了解姿势语言的内涵，并对日常生活中的各种姿态进行分析，学会使用身体语言去交流，你便会发现交际是一件很简单且充满乐趣的事。

怎样看懂一个坐着的人

一个人的坐姿，不仅反映他的性格特征，而且反映他此时此刻的心理。美国的心理学家经过长期的观察和研究发现，坐姿能透露出一个人的心理，来看看不同坐姿是如何揭露你内心世界的吧。

1. 双膝紧贴而坐

这种坐姿的人行事消极；憧憬着高远的目标，并时常想依赖年长的女性或双亲；不甘于孤独寂寞而欲求热闹场面。

2. 正襟危坐，双脚并拢并微微向前，整个脚掌着地

这种坐姿的人为人真挚诚恳，襟怀坦荡；做事有条不紊，但容易较真，力求周密而完美，有时甚至有洁癖倾向，这难免拘泥于形式而显得呆板。虽然从外表看来，这种人有些冷漠，但这都是假象，其实他们是古道热肠的人。这种人只做那些有把握的事，从不冒险行事，因此缺乏足够的创新与灵活性。

3. 敞开手脚而坐

这种人渴望掌控一切，有指挥者的气质和支配性的性格，也可能是性格外向，有时不知天高地厚。女性若采用这种坐姿，还表明她们缺乏丰富的生活经验，所以经常表现得自以为是。

4. 脚尖并拢，脚跟分开地坐着

此种坐姿的人做事易犹豫不决。这种人习惯独处，交际只局限在他

们感觉亲近者的范围内。不过，这种人很有洞察力，能以最快的速度对他人的性格做出准确的分析和判断。只是有时他们会过高评价自己的能力。

5. 把双脚伸向前，脚踝部交叉

男人采用这种坐姿时，通常还将握起的双拳放在膝盖上，或双手紧抓住椅子扶手；而女性采用这种坐姿时，通常在双脚相碰的同时，双手会自然地放在膝盖上或将一只手压在另一只手上。这种坐姿的人喜欢发号施令，有嫉妒心理。另外这还是控制感情、紧张情绪和恐惧心理的一种防御意识。

6. 腿脚不停抖动，而且还喜欢用脚或脚尖使整个腿部抖动

这种人最明显的表现是自私，凡事从利己角度出发，对别人很吝啬，对自己却很纵容。但他们很善于思考，经常能提出一些令人意想不到的问题。

7. 跷着二郎腿而坐

无论哪条腿放在上面，都显得很自然。这种人比较自信，懂得如何生活，人际关系也比较融洽。

8. 右脚放于左脚上，观察周围的人以何种眼光看自己

这种人过分紧张，神经过敏。不过，在工作、恋爱方面则大有收获。生活亦属多彩多姿，不断有新局面产生。当他们认为做一件事将有很大的收获时，一定会倾心全力，非完成不可。

9. 左脚放在右腿上

这种人具有丰富的常识，是属于慎重派的。若他们认为是善举，就会努力去实践它。另一方面，他们愿意接纳他人的意见，并积极地工作。时常采用这种坐姿者，大多是积极、主动的人。

10. 只坐在椅子的前半部分

这种坐姿的人性格内向但善于倾听意见。他们亲和力强，容易受人信赖，有时会过于迁就他人，是具有成熟心性、对爱认真、可信的人。

11. 坐满整张椅子

这种坐姿的人一般是生活中的强者，热情洋溢而又有一技之长。再者，他们责任感强，做事有始有终，他们完全可以让人放心，所以事业上较为顺畅。在爱情上，由于韧性很强又不怕挫折，所以能如愿以偿找到自己真正喜欢的另一半。

12. 坐着玩弄头发

这种类型的人知识丰富，为人性急，性喜浮夸吹牛。若是女性，坐下后眼神还飘移不定，可基本断定她没有太高的学历，也不具备较深的城府。可能有一两门较精湛的技艺，但也有一张多事的“嘴”。

13. 坐下来就跷起二郎腿

这种人率直任性、开朗乐观、不拘小节，因此从未注意改变这种不礼貌的动作。

14. 坐下来，眼睛看着膝盖或脚趾

这种人大多出身贫苦，自卑感重，往往自寻苦恼而多遭挫折失败。出身贫苦原本不是错，只要努力奋斗就会改观，问题就在于他们不是把贫穷作为改变的动力，而是逆来顺受地接受，让人哀其不幸，怒其不争。

15. 坐时摆弄手指

这种情况大多发生于商议事情，或在谈论有关男女感情的时候，表示心中有所困惑。

16. 坐时双手托腮

这种人率直、不虚伪、胸无城府，非常容易相信别人，往往受人影响或利用。若女性有这种姿势，则暗示温顺而依赖心重。

17. 坐着发慌，时常转头打量周围的人

这种人意志薄弱，性格不沉稳，做错了事会找来一大堆理由为自己开脱，难担当重任。

18. 坐定下来，仔细整理衣领及袖子等衣饰

这种人聪明有余，魅力不足，自负而有敏锐的观察力，有些神经质及刚愎自用，很爱体面并在意别人的批评，是个荣誉感强烈的人。

心理小课堂：通过乘车选座了解一个人的性格

你知道吗？在日常生活中，从乘车时选座这一细节中，也可以了解一个人的心理活动。

就乘车来说，首先，靠窗户两边的座位会有人抢着坐。这是因为最先上车的乘客总是想与其他人保持距离，所以尽可能找偏远位置。其次，会挑选比较靠中间的位置。然后，逐次填充其他空位，直至坐满为止。

经常采用此种方式占座位的人，大多数是属于性格拘谨、与世无争的人，他们缺乏积极的竞争意识，一方面维护自己的私人空间，另一方面也尊重他人的存在。但是，如果车里面的人非常多，就无法有充裕的身体空间，人们相互间挤来挤去，甚至动弹不得。这个时候他就会产生不愉快的感觉，不仅是因为他个人的身体失去了自由，也因为他认为自己的私人空间受到了侵犯。

谨慎的人大都会选择足以保护身体空间的座位。不过，当一个人处于某一种特殊心理状态之中时，其选择座位的方式，就有可能与一般原则相违背。

一个不自信的人可以用多少种站姿来掩饰

中国是一个礼仪之邦，自古以来人们都十分重视外在的形象。所谓行如风、站如松、坐如钟、卧如弓，这些都是对人们行为的标准。而现代心理学研究表明，一个人外在的形象，甚至站立时一个小小的习惯就可能透露出他的个性与心理。如果你仔细观察揣摩，会发现站立这种简单的动作也是百人百样。只要细心观察你周围的人，就可以从他们的站姿中探知其性格特征和心理状态。下面分析几种常见的站姿。

1. 双腿交叉站立

这种站姿表示内心不平静，也缺乏自信。常见于初次参加某种大型会议或招待会的羞怯之人。他们站立时双腿间的距离比其他人要远一些，还有的一些双手互抱双臂。尽管他们表现出一副心情平静的样子，谈话也显得相当随意，但他们的姿势表明，他们的内心并不平静，也缺乏自信。有的则是明显地表现出小心翼翼、无所适从的拘谨。

2. 站立时将双手插入口袋

这种站姿的人城府较深，不轻易向人表露内心的情绪，性格偏于保守、内向，凡事步步为营，警觉性极高，不肯轻信别人。

3. 站立时将双手握置于背后

这种人的性格特点是奉公守法，尊重权威，极富责任感，不过有时情绪不稳定，往往令人难以琢磨，最大的优点是有耐性，而且能够接受新思想和新观点。

4. 站立时不能静立，不断改变站立姿态

这种人性格急躁、暴烈，身心经常处于紧张的状态，而且不断改变自己的思想观念。在生活方面喜欢接受新的挑战，是典型的行动主义者。

5. 站立时常把双手置于臀部

这种人自主心强，处事认真而绝不轻率，具有驾驭一切的魅力。他们最大的缺点是主观，性格固执。

6. 站立时喜欢把双手叠放于胸前

这种人性格坚强，不屈不挠，不轻易向困境、压力低头，但是过分重视个人利益，与人交往时会经常摆出一副自我保护的防范姿态，令人难以接近。

7. 单腿直立，另一腿或弯曲或交叉或斜置于一侧

这样的人此时是持保留态度或轻微拒绝的意思，也可能是感到拘束和缺乏信心的表示。

8. 手脚随意，站姿轻松，显得无拘无束的样子

这类人熟悉场合或谈话对象，故能表现出轻松自然的真我。在集会场合，一些开始慢慢融入人群的生人，会渐渐放松自己，从双臂、双腿交叉站立的防御姿势转为放松的无防御姿势，一些本能的动作和手势便是明证。

9. 站立时习惯把一只手插入裤袋，另一只手放在身旁

这种人性格复杂多变。有时会极易与人相处，推心置腹；有时则冷若冰霜，对人处处提防，为自己筑起一道防护网。

10. 背手站立

背手暗含有“不想把手弄脏，所以把它搁置一边”的意思。这样的人通常是非常自信的人，喜欢控制和把握局势，或自恃是居高临下的强者。若一只手抓住另一只手的手臂，则可能是在压抑自己的愤怒或其他负面情绪。

11. 遮羞式站立

手有意无意遮住裆部，一般是男性采取的动作。遮住要害部位，是一个防御性动作，说明这种人坐立不安，准备遭受批评或不赞同。

12. 站立时两手双握置于胸前

这种表现为成竹在胸，对自己的所作所为充满成功感，虽然不至于睥睨一切，但却踌躇满志，信心十足。

13. 站立时挺胸收腹、双目平视

这种表现表明此人非常自信，或者十分注意个人形象，或者说明此时的心情十分愉快。

14. 站立时含胸，背部微驼

很多女孩子在青春期发育时对身体的变化没有树立健康积极的认识，容易表现出这种站相。这样的人往往缺乏自信，如若是女孩子，则是很单纯的类型，需要加强保护或积极引导。

15. 站立时双脚合并，双手垂置身旁

这种人的性格特点是诚实可靠，循规蹈矩而且生性坚毅，不会向任何困难屈服、低头。

16. 双手叉腰而立

这是很有自信心和心理上占优势的表示。若加上双脚分开比肩宽，整个躯体显得膨胀，往往存在着潜在的进攻性。若加之脚尖拍打地面的动作，则暗示着领导力和权威。

无论是男性还是女性，站立的姿势都应给人以挺、直、高的美感。简单来说，标准的站立姿势可归纳为：抬头正首，双目平视，嘴唇微闭，面带微笑，自然平和；双肩放松并微微往下压，使人整体有向上的感觉；躯干挺直，一般提倡丁字步，即双腿微分开，前后略有交叉，身体的重心放在一只腿上，另一只则起平衡作用。站姿得当，会让人感觉全身轻松、呼吸自然、发音畅快，特别有助于提高音量。

心理小课堂：地铁、公交车上的站姿与心理

在地铁、公共汽车上站着各式各样的人，他们的站姿代表着怎样的心理呢？

紧握吊环的人，喜欢将手与吊环完全接触，如此他可获得掌握

感。他的独占欲比他人加倍强烈，同时他也十分渴望安定。

只用指尖勾住吊环的人，其独立自主心极强。如果是男性，他个性比较高傲，虽然有时也听别人的话，但决不附和。

不抓吊环，而仅抓环上皮革的人，可说是洁癖家，他觉得环圈任何人都拉，一定有细菌。他也是占有欲极强的人。

一只手抓两个吊环的人，其依赖心很强，或是意志薄弱，或是他已非常疲劳了。

用指尖捏着吊环，无论电车如何晃动，他都站得极稳，他的手指只不过是形式上的抓抓而已。他是非常慎重的人，不太依赖别人，同时做任何事都会考虑得很周到。

虽然抓住了吊环，但手却不停地在动，是有些神经质的人，也表示出他内心十分不稳定。

睡眠姿势也能透露你的小秘密

心理学家们经过深入调查发现，每个人的睡眠姿势，除了与人的年龄有关外，与其性格特点也有着较为密切的关系。每一种睡姿对应着一种人格类型。同时，睡姿也能折射出这段时间的心境、情绪、心理防御等。

1. 睡觉时身体偏向一侧，双臂向下伸展，顺贴在身上

这类人大多性格开朗，爱与人交往，很多情况下显现出领导才能和号召力。不过他们容易轻信他人，过于天真。这种睡姿是悠闲自得心境的体现，是对近段时间的生活工作或学习状态比较满意。

2. 睡觉时仰面平躺，双手紧贴身体两侧

喜欢这样睡觉的人一般性格内向，比较保守，会一丝不苟地遵守严格的标准，久而久之会不自觉地严格要求别人。

3. 睡觉时将棉被从头盖到脚

这样的人在公共场合会表现出落落大方、非常率直的个性，但在他们内心深处埋藏着害羞与软弱。假如遭遇困难重重的问题，他们宁愿自己承受这种痛苦的煎熬，也不愿开口求人帮忙。

4. 睡觉时经常说梦话

这种人往往心里忧思却无处倾诉，个性比较孤僻，不喜结交朋友，不论欢喜还是忧愁他都一个人承受。此外，常说梦话表明此人正处于心

神不定的状况之中。

5. 睡觉时手脚缩成一团

总的来说，这类人缺乏精力，时常显出劳苦的神情，暗示他最近正为贫困的生活而四处奔波。此外，这类型的人大多数肠胃都有问题。

6. 睡觉时肚子朝下

这类人大多数心胸狭窄，并且相当以自我为中心。他们一直强迫别人适应自己的需求，认为他所要的就是别人想要的，根本不在乎别人的感觉。

7. 睡觉时躺在胳臂上

这类人温文有礼，诚恳可爱。但是，这类人过于要求完美并且缺乏自信心。

8. 睡觉时身体偏向一侧，双手向外伸展，与身体形成直角

这种人喜欢与人交往，性格外向，易融入集体。不过他们为人较多疑，有时甚至有点偏激和愤世嫉俗，很难接受不同意见。这种睡姿是冷战或逃避问题的一种折射。

9. 睡觉时蜷缩着身体

有这种睡姿的人，非常缺乏安全感，很容易产生自私、妒忌和报复的心理。因为此类人非常容易发脾气，所以他们周围的人都要非常小

心，避免去触动他们的痛处。

10. 睡觉时要常常翻动身体

对于这种人，有多种说法。一种说法认为，这种人一生都会辗转迁徙，居无定所；另一种说法认为，这种人心事繁重，睡不安枕，遇事多忧虑。

11. 睡觉时头部从枕头一直往下溜

这种人正处于心情烦躁之中，对待事情态度悲观，往往不去寻找排忧解难的方法，为人消极，喜欢悄悄地坐在角落里，不想被人发现，性格内向胆小。

12. 睡觉时四肢呈大字形平躺着

这种人内心真诚，会是一个令人感觉到舒适的爱人，美的崇拜者，但也是一个挥霍无度的人。这种人的个性有着另外一个令人不快的特点——爱管闲事。而且更糟糕的是，这类人看起来很喜欢说长道短。

13. 睡觉时打鼾

这种人为人磊落坦荡，平易近人，往往显出胸有成竹的神情，缺点就在于他不能接受别人的批评和意见，有时显得有些不讲道理。

14. 睡觉时把牙根咬得咯咯响

这种人有收集物品的嗜好，对于他们热衷的物品，他们会把全部的热情都用在它们身上，而且废寝忘食，不顾一切，甚至于到了不达目的

不罢休的地步。

15. 睡觉时把双手当作枕头

这种人是浪漫主义者，感情细腻丰富，容易动情，易念旧，时常回忆过去的时光，在时光的稍纵即逝中感叹。

16. 睡觉时交叉跷着二郎腿

有这种双腿交叉睡姿的人通常都十分自恋，会习惯于生活当中固有的模式，所以很难去接受生活上的变化。独处可能是他们认为最佳的选择。

17. 睡时眼睛稍微张开

这种人在目前环境下命运不是很顺，往往心有牵挂，忧思重重，神经极敏锐，常因过分思量引起神经衰弱，平时经常与家人、朋友有这样那样的小矛盾。

心理小课堂：睡姿暴露夫妻感情真相

不管你们是新婚宴尔，还是多年的老夫妻，都有自己喜欢的睡觉姿势。在婚姻每个不同时期，睡觉的姿势都会有所改变，或更亲密，或需要更多空间。不同的睡姿在某种程度上还能显示你们的感情如何，揭露婚姻中存在的问题。

1. 汤匙式睡姿

这种睡姿表明亲密、有安全感，这是结婚3～5年的夫妻普遍采用的睡姿。研究睡觉身体语言的专家表示：“通常，丈夫是拥抱者。当女性用背对着丈夫时，这可能暗示在婚姻生活中，女性的付出更多或者是丈夫特别需要细心呵护。”丈夫用最敏感的部位紧贴着妻子的臀部的汤匙式睡姿让夫妻俩最大限度地贴近对方，但这并不一定会令双方的性细胞变得活跃。心理学专家和婚姻学专家表示：“很多夫妻喜欢这种睡姿仅仅是因为这种姿势舒服、有安全感。”

2. 蜜月式睡姿

脸对脸，紧紧拥抱，就像劳斯莱斯标志上两个重叠的字母R一样。这种睡姿不像汤匙式那么普遍，而且一整晚保持这种姿势也会感到不舒服。当夫妻情感正处于燃烧期，妻子希望自己能够被丈夫“熔化”时，或者是刚刚缠绵过后，夫妻双方也许会喜欢这种睡姿。当然了，也有些人偏偏就是喜欢它。研究两性关系的专家表示：“这种人往往会过于依赖对方，一旦分开就无法入睡了。”

3. 仰面朝天式睡姿

丈夫脸朝上，这被称为“皇家”姿势，这意味着他是个极自我的人，比较大男子主义。虽然妻子也是脸朝上，但她的头安稳地靠在丈夫肩膀上，这意味着她依赖性强而且温顺。这种妻子会用丈夫的观点来看世界。婚姻早期，这种睡姿比较受欢迎，而且可以看出这样睡觉的夫妻有着强烈的责任感。心理学家和婚姻学专家表示：“这显示了高度的信任，你像只海龟一样四脚朝天，使身体的每部分都可受到对方的爱抚。”

4. 勾搭式睡姿

有的夫妻觉得太亲密的身体接触令人感到不舒服，他们喜欢不经意的接触，比方说脚趾或腿无意中撞到了对方，或者是妻子把脚随意搭在丈夫腿上。尽管这种姿势可能暗示丈夫或妻子其中有一方不善于表达自己的爱意，又或者是在对抗过后故意摆出这种姿态，但这也可能意味着俩人之间感情稳定。心理学家和婚姻学专家表示，腿部的勾搭意味着亲密、舒服。

5. 保持距离式睡姿

结婚超过5年的许多夫妻都觉得即使在床上，也需要保留一点点空间，让自己睡得更舒服。通常，他们在睡觉时会保持一定的距离，与汤匙状睡姿相似，但中间却有条缝。情感上的交流就完全靠搭在对方身上的手、膝盖或脚底板了。心理学家和婚姻学专家表示："这种睡姿在保留一定空间的同时，又不失亲密。同时减少了身体上的接触，性欲相对来说也就没那么容易被激起了。这是种充满爱意的睡姿，但却不诱惑。"

好不好相处，让他走两步瞧瞧

心理学研究表明，人体中越是远离大脑的部位，其可信度越大。我们与别人相处，总是最注意他们的脸，殊不知，远离大脑的腿部才是最诚实的部位。

腿部的习惯动作如同人体其他部位一样，也有着自己的语言，在我国丰富的语言词汇里，有许多描述“脚语”的形容词。这些词与其说是描写脚步的轻、重、缓、急、稳、沉、乱等，不如说是描述人的内心或稳定或失衡，恬静或急躁，安详或失措的状态。

人的心情不同，走路的姿势也就不同；人的性格各异，走起路来也就有不同的风采。腿部语言是一种节奏，是为情绪打拍子的，如同舞场的旋律。“暴跳如雷”是自然界的快节奏和重节奏；“春风得意马蹄疾”是另一种节奏，一种快旋律的轻节奏。

人的走路姿势尽管因地、因事而异，但是每个人都有自己固定的走姿。这样我们就能解释一种现象：对于熟悉者，你不用见其人，仅凭脚步声，就能判断出个十之八九了。那么，常见的走姿有哪些，它们又体现人们怎样的心理特征呢？

1. 八字形走姿

若走路姿势呈外八字状，则表明此人有对外侵略性，擅长在无形中占有别人的东西。相反，若是内八字，则表明此人比较柔弱，很容易被说服，而且常常无条件地割让自己的利益。

2. 款款摇曳型走姿

这类人一般为女性，她们腰肢柔软，摇曳生姿。但是千万不要认为她们是放荡成性，因为其中多数为人坦诚热情，心地善良，容易相处，在社交场合永远是中心人物，颇受欢迎。

3. 随便型

步伐随便，没有什么固定的规律，有时双手插进裤袋里，双肩紧缩，有时双手伸开，挺起胸膛。这类人达观、大方、不拘小节，慷慨有义气，有开创事业的雄心，但有时会夸大、争执、不肯让人。

4. 走路常将一只手或双手同时插进口袋

这类人看似洒脱不羁，其实心思细腻，有时还有点多愁善感呢！他们很重感情又很懂情，一生有很多风花雪月的故事。现实中，为这类人潇洒的外表而着迷的异性很多，追逐者会如痴如狂地被其偶尔流露出来的抑郁气质所吸引。

5. 斯文型走姿

双足平放，双手自然摆动，没有扭捏，走起来异常斯文。这类人多胆小、保守，缺乏远大理想，但遇事冷静沉着，不易发怒。

6. 踌躇型走姿

举步缓慢，踌躇不前，好像前面布有陷阱似的。这类人软弱，逢事严谨考虑，但憨直无诡，重感情，交友谨慎。

7. 上身微倾型走姿

走路时上身向前微倾，这类人个性平和内向，谦虚而含蓄，不会花言巧语。他们与人相处，表面上沉默冷漠，却极重情义，一旦成为知交，至死不渝。

8. 昂首阔步型走姿

这类人往往以自我为中心，凡事靠自己，对人际交往比较淡漠，但思维敏捷，做事有条有理，富有组织能力，并且始终保持自己的完美形象。

9. 观望型走姿

行走迟钝，左观右望，闪闪缩缩，仿佛做了亏心事。这类人胸无大志，贪小便宜，不善交朋友，喜欢独居生活，工作效率很低。

10. 吊脚型走姿

步姿轻佻，脚步飘浮。这类人比较狡猾，聪明而不能善用，不怒形于色，肯帮助别人，却索高昂的代价。

11. 冲锋型走姿

举步急速，从不后顾，不论人群拥挤之地或寂静之地，一样横冲直撞。这类人性格急躁，坦诚，喜交谈，不会做对不起朋友的事。

12. 军人型走姿

步履整齐，双手规则摆动。这类人意志力很强，具有高度组织力，但偏于武断独裁，对生命及信念固执专注，不易为人所动，而且不惜牺

牲一切去达到自己的目标与理想。

13. 踏地型走姿

双足落地有声，挺胸，举步快捷。这类人胸怀大志，富于进取心，理智与感情并重。

14. 步伐平稳型走姿

这类人注重现实，精明而稳健，不好高骛远，凡事三思而行，不轻信人言，重信义诺言，是一种可以信赖的人。

15. 步伐急促型走姿

不论是否有急事，都步履匆匆。这类人明快而有效率，遇事不会推卸责任，精力充沛，喜爱面对各种挑战。

16. 混乱型走姿

双足、双手挥动不均，步伐长短不齐，频率复杂。这类人善忘、多疑，往往做事不负责任。

17. 缓慢型走姿

走路速度较慢，五指自然微微弯曲。这类人自律甚严，对朋友、同事或亲人都十分宽容。有时，性格显得有点怯弱，心里却绝对有主见、有思想，能成大业。在爱情方面，他们更注重精神层面，喜欢稳定而持久的爱。忠贞不渝、和蔼可亲是这类人最容易取得异性好感的奥秘。

18. 握拳型走姿

走路速度一般，手掌自然握成拳状。这类人富于行动力，最讨厌拖泥带水或纸上谈兵；有着一腔正义，敢于仗义执言，帮助弱小，很受人欢迎。这类人勇于表现心中的爱，追求也如同个性一样有豪气，这种行事方法会令很多异性乖乖就范。当然，他们求爱的花样可能传统了些，也绝不会介入不明不白的感情纠葛中，就感情问题而言，属于理智胜于感情的类型。

19. 五指伸直型走姿

走路速度较快，五指伸得笔直。这类人严肃认真，言出必行，只要是想办成的事情，就一定会努力去达到目标；在工作或学习上，遵规守纪，对自身要求颇高。如果用这种态度来对待爱情则显得太正经了一点，过于严谨的态度很难给恋人轻松愉快的感觉。

20. 作态型走姿

走路如随风杨柳，左摇右摆，前顾后顾。这类人好装腔作势，做事不肯负责，气量狭隘，奸诈，善于谄媚。

心理小课堂：五种走姿看懂男人的心理秘密

从一个人的各种动作去观察一个人，这是很多心理医生都采用的一种方法，特别是观察一个男人怎样走路，并从走姿中透视其心理，你肯定会觉得妙趣横生。

1. 步伐平缓的男人

这类男人走路时总是一副慢腾腾的样子，无论别人说得如何急，他都不在乎似的，这是典型的现实主义派。他们凡事讲求稳重，“三思而后行”，绝不好高骛远。如果他们在事业上得到提拔和重视的话，也许并不是他们有什么“后台”，而是他们那种务实的精神给自己创造的机会。

2. 步伐急促的男人

这类男人是典型的行动主义者，大多精力充沛、精明能干，敢于面对现实生活中的各种挑战，适应能力特别强，尤其是凡事讲求效率，从不拖泥带水等。

3. 身体前倾的男人

有的男人走路时习惯于身体向前倾斜甚至看上去像猫着腰。这类人的性格大多较温柔、内向，见到漂亮的女性时多半要脸红。但他们为人谦虚，一般都有良好的自身修养。

4. 踱方步的男人

迈着这种步态的男人是非常稳重的，他们认为面对任何困难时，最重要的是保持清醒的头脑，不希望被任何带有感情色彩的东西左右了自己的判断力和分析力。

这种男人有时也觉得累，为了保持自己的尊严，他们很难在人前笑口常开。他们对自己的身体形态进行严格控制，虽然受别人敬畏，可在一人独处时却感到压抑。因为这种人涉世极深，了解人情冷暖。

5. 军事步伐的男人

走路如同上军操，步伐齐整，双手有规则地摆动。这种男人意志力较强，对自己的信念非常专注，他们选定的目标一般不会因外在的环境和事物的变化而受影响。

这类人如果能充分发挥自己的长处，一定收效颇丰，因为他们对事业的执着是其他类型的人不可比拟的。但如果你的上司是这种人的话，日子可就不好受了，很多时候你会“吃不了兜着走”，因为他们一般都比较“独裁”，而且有时候甚至会不惜牺牲一切去达到他个人的理想和目标。

小手动作这么多，都是真实的你

我们说话时，总会不经意配点手势，如果讲话时不做点手势总觉得有点别扭。可以说小小的手掌，也是交流的好工具。心理学家经过研究发现，手掌的小动作能反映一个人的内心。

人的大脑皮层除了控制面部的动作之外，绝大部分都是用来控制手部动作的。比如，当我们说“捏一把汗”时，紧张的情绪就不仅表现在脸上，还会在手中显现出来，甚至“手的表情”比“脸的表情”表现得更真实。美国《肢体财富》列举了以下最常见的手部动作。

1. 搓手

搓手不仅仅是人由于怕冷才采用的姿势，还表示内心的一种期待情绪，期待某事的成功或预期得以实现。

急速地搓动手掌，表达内心的一种跃跃欲试的急切心情；而慢慢地搓手掌，则说明事情遇到有决定性作用的选择时的一种犹豫不定，或是要做的事阻力太大。比如，你向业务主管提交一份工作计划，主管看完后，如果飞速地搓手掌，然后抬头。在他做出回答之前，你已经能从他的动作中看出计划通过了。但是，如果他慢慢地搓动着手掌，则说明这份计划有可能部分被否决甚至是被“枪毙”。

2. 说话时抓头发或摸耳朵

说话时喜欢这样做的人通常心思细腻，甚至有些敏感。有时别人认为是鸡毛蒜皮的小事，在他们看来就是大事。

3. 说话时不时地用手遮住嘴巴

通常，这类人心性懦弱、内向拘谨，无法与人分享内心的秘密。另外，有些女人喜欢用手背遮住嘴，表示她对面前的人有好感。倘若这个动作频频出现在男人身上，则表明他有点“娘娘腔”。

4. 说话时用手摸鼻子

说话时不断摸鼻子，就可能在撒谎。人在撒谎时鼻部组织会因充血而膨胀扩大，说谎者会因鼻子发痒而不断触摸。

5. 说话时手指放在双唇间

这可能说明他在一边仔细思考一边说话，而不是信口开河。

6. V形手势

做V形手势时，手心向外，伸出食指和中指，其余三指并拢，意思是“成功”。由于英文单词“victory”（胜利）的第一个字母是“V”，所以，V形手势象征着胜利和成功，表示动作发出者信心满满，对目标事物志在必得。在年轻人特别是青年学生中，这种手势得到普遍使用。但是，如果掌心向内，这个手势只是表示数字“2”。

7. 把双肘支在桌子上，双手交叉

这种动作表示“拒绝”的意思，手支起是要搭起屏障，阻挡对方。

8. 手不停地摆弄近旁的某些东西

这种动作有两种意思：一种是心里紧张不安；另一种是心不在焉，漫不经心。

9. 一只手支在腮帮上，另一只手撑着脑袋

如果一个人没事的时候做出这种动作，则表示心里“想依靠某个人”，有“需要他人的支持”的想法。如果在交谈过程中对方做出这种动作，还是尽快交出谈话的主动权为妙。

10. 说话时不断用手摸眼睛

说话时做这个动作有两种意思：一是感到很疲乏；二是不同意对方的观点，想发表意见。有统计发现，一般人每小时至少摸一次眼睛。

11. 把手揣在上衣口袋或裤兜里

这个动作可以把手隐藏起来，基本上是出于不愿意暴露真心的戒备心理。要么是有不可告人的事，要么是不信任对方。

12. 背手

双手背后，昂首挺胸，常常是政治家惯用的姿势。这种动作表示此人崇尚权威，而且充满自信。在日常生活中，某些在街上巡逻的警察，大企业的厂长、经理或退休老干部等常用这种姿势。背手，还给人一种镇定自若的感觉。

如果双手背后，一只手抓住另一只手的手腕或胳膊，则是一个人由于心理紧张而不自觉采用的姿势，以便控制自己的紧张情绪。害羞的少女在陌生人面前也会不自觉地采用这种姿势。在这种控制性的姿势里，

手握的位置越高，说明情绪紧张的程度越高。

13. 双手摊放在桌面上

这表示很放松，心里已经接受了对方。

14. 手放在脑后

很多人害羞的时候会有类似的动作。如果同时还伴有双腿伸直，身子后仰，则表示放松。如若不然，就是拒绝别人接近的戒备心理在起作用。

15. 触碰鼻子

如果是用手触碰鼻子，表示心里想着不可以参与对方提到的事。如果是用指尖顶着鼻翼，则表示怀疑对方的话。如果不断重复这一动作则表示“拒绝”。如果手指在鼻子的下面，则表示心里很不快。

16. 挽着胳膊

挽胳膊的具体姿势不同，意义也不同。挺着胸，挽在比较靠上边位置时，表示想夸耀自己了不起。挽在比较靠下的位置，且紧紧贴着身体时，是“防卫信号”，企图在自己面前搭起一个保护屏障。如果挽胳膊时还弓着背，则可以解释为心中局促不安。

17. 转动手腕

这表示正在认真倾听对方的发言，对正谈论的事情很感兴趣。

18. 用手抚摸额头

这表示十分疲惫。不过，说谎时也会经常出现这种动作。

19. 十指交叉

在交谈过程中，如果对方下意识地将双手交叉扣在一起，这表示对方对你表达的意见持相反态度，他正准备着选择合适的时机反驳你。这时，你要准备应对对方的相反意见。

20. 合掌伸指

合掌伸指是日常交往中表意最明显也最强烈的一个手势。它有指示、命令对方去做某事之意。因此在日常交往中，一般不要对对方做出合掌伸指的手势，这会引起对方的强烈反感。特别要注意的是，在马来西亚和菲律宾，这样的手势表示对别人的侮辱，一定要注意文化差异，不要触犯了民族情绪。

心理小课堂："快乐脚"的秘密

著名的语言学家皮斯夫妇发现：手心向上往往没有恶意，表示妥协、服从、接纳和邀请，好像在说"我是坦诚的""我手里没有武器"；而翻转手掌，手心向下，则代表权威、地位、命令和抗拒。

在我们拒绝或命令他人时，我们的手心一般都是向下的。比如，纳粹头子希特勒举世闻名的敬礼姿势就是手心朝下，假如他敬礼时手心朝上，估计谁都不会把这个小个子放在眼里。此外，当情侣牵手

时，往往都是男士的手掌向下，女士手心向上，这说明了男士的强势和女士的顺从。

在交谈中，一旦你摆出手心朝下的手势，你在对方眼中的权威性就会立刻大增。假如你和对方的身份、地位平等，当你提要求时手心朝下，他可能会觉得你太霸道；假如你在推销时，那么从对方的手心可以看出他对你是不是还心存戒心，从而知道自己是否应该少说点或者换个说话方式；但假如你是上司，那么，手心朝下会增加你的威严，让人觉得不怒自威。

心理测试：两个小动作看透你

你习惯用左脑分析还是右脑思考，从你平时的两个动作就可以看出你的性格及思考方式，这是日本的USA/SAU/SASA/UU性格诊断，利用人类左右脑各司其职的特性，设计了简单的两个惯性动作，分辨出这个人习惯以左脑（主理性——语言、计算、分析）、右脑（主感性——直觉、想象、创造）来作为解读信息用的“接收脑”，还是决定怎么说、怎么行动的“传达脑”，进而了解一个人的潜在性格与行为模式。一起来测试一下吧！

1. 双手直觉十指交握（显示一个人“接收脑”的惯用情形）

左手拇指在上——U（意思是接收信息时优先使用感性为主的右脑）

右手拇指在上——SA（意思是接收信息时优先使用理性为主的左脑）

2. 双手直觉交错抱胸（显示一个人“传达脑”的惯用情形）

右手臂在上——U（意思是传达信息时优先使用感性为主的右脑）

左手臂在上——SA（意思是传达信息时优先使用理性为主的左脑）

将1和2的结果按顺序组合起来，就能测出性格特征哦！你的结果是？

结果解析

SASA女

性格：无坚不摧的铁娘子。为人一本正经，给人精明干练的距离感。若跟SASA女成为好友，她是值得依赖的好帮手；但若成为敌人，她就会非常难缠！

恋爱：想太多地自我设限。交往前会想太多，对恋爱小心翼翼，不过很容易因此放弃。对主动告白的异性会难以招架，不过要小心反被聪明误！

USA女

性格：热情的好听众。散发出安心、温柔、善解人意的气质，是一个人人都想跟你说心事的好听众。如果别人苦苦哀求你，总是很难拒绝别人！

恋爱：难以爽快脱身。虽然会理性评估对方，不过一旦陷入热恋，就完全被感性主导，当热情不在时，很容易因对方对自己的依赖而无法爽快分手！

UU女

性格：直觉行事的侠女。热血又充满个人魅力，会突然失控大笑或大哭，但都是出自真心，因此颇受朋友喜欢，最明显的就是购买东西完全凭感觉，就算不实用或已有相同款式还是想买！

恋爱：单纯的爱情至上者。以自己心里的感觉为主，不会参考对方或客观因素来决定自己下一步的举动。若对对方很有好感，一整天就像春暖花开；如果对方疑似劈腿，也会惊天动地大哭一场。但也很容易变心！

SAU女

性格：阳刚味的大姐大。因为冷静观察与分析的性格，在同性之间很容易展现气概与责任感，常常是女生之间的大姐大，但掌握全场之余又不失冷静观察！

恋爱：有目标地下手。能操控自己的感觉，冷静分析对方是否适合自己，一旦锁定目标，就会用尽方法维持热度，虽然严谨以对，但内心总有一把不可告人的浪漫烈火！

SASA男

性格：超级理性的数位人。完全以左脑为主的男性，以步骤跟数位为行事的准则，总是条理分明，不太能察觉感情，所以会给人固执、偏执的感觉！

恋爱：慢热专情的完美主义者。会在心中描绘完美形象，面对真实感情却显得慢热、自闭。一旦点燃热情后，就会持续专情，就算对方回应冷淡，SASA男仍念兹在兹，从一而终！

USA男

性格：情义相挺的汉子。虽然看似冷酷，其实很重感情，会以直觉印象为出发点，然后再以坚决的步伐行事，就是那种看你顺眼，就会收你做徒弟，挺你的那种大哥！

恋爱：不打没有把握的仗。恋爱成功概率很高，一旦确认对方也对自己有好感后，就会火力全开。不过爱得深，对女方的要求与猜疑也很深！

UU男

性格：永远乐观的国王。因为相信自己的直觉，所以会显得自信满满，率直天真。缺点就是对不感兴趣的事，也丝毫不想掩饰，会显得兴趣缺乏甚至漠不关心！

恋爱：自我得意的攻势。很容易自我沉溺在热恋气氛中，不过太过率直乐观的个性，可能会误解别人对你有好感，陷入自我得意的陷阱中！

SAU男

性格：智囊分析者。喜欢探求真理并擅长分析，常是旁人意见的给予者，给人一种冷静稳当的感觉，不喜欢与人争吵，很能妥善地处理事情！

恋爱：可能性至上。把自己喜不喜欢对方放在其次，反而以跟对方能否发展下去为第一前提，是个很适合爱情长跑或结婚的对象！

Part6　穿衣搭配是人的另一张脸

穿着打扮不得体的人，有些人是想引人注意，明知别人会投以异样的眼光，却故意穿得很另类。像许多知名的颁奖典礼，都会有人穿得惊世骇俗。别以为他们不懂造型，不知道要视场合穿衣服，他们其实是想借着不按牌理的穿着来吸引众人的目光。当然也有人是真的缺乏常识，不懂得要依场合的性质来选择穿着打扮。

从穿衣是可以看出一个人的性格来的，喜欢穿什么料子的衣服，喜欢穿什么类型的衣服，喜欢穿什么样式的衣服……这些都暗示着你是怎样的性格。

穿衣搭配的色彩心理学

把色彩心理学的研究应用到服饰上，确实能达到某些实用性的效果。服饰的色彩是抽象的语言，它能在你尚未开口讲话前，就传递出一些特定的信息给对方，让对方产生相关的联想，甚至引起某些细微的反应。

一般而言，“中性色”是最实用的颜色，适合用来当专业穿着的主色。

心理学家经过研究表明，不同性格的人对衣服颜色的喜好也会有所不同。

经常穿五颜六色、款式独特的衣服的人，虚荣心比较强，爱成为众人的焦点，爱表现，张扬，但太趋于流俗，缺少秀美的成分。这类人特别任性，不听他人的意见，有独断专行的特点。他们爱自作聪明，其实很愚蠢，往往把事情搞得更糟糕。

经常穿单一色调衣服的人大多比较正直、刚强，理性思维较强，感性思维较弱。

经常穿深颜色衣服的人不太爱说话，性格比较稳重，显得很有城府，很老练。他们遇到事情的时候能够沉着冷静，深谋远虑，一般人不是他的对手，最好不要与他耍心计。

经常穿淡颜色衣服的人个性比较开朗、活泼，谈吐能力较好，擅长交际。

总而言之，颜色会对人的心理产生各种影响，如果想给他人留下一个好印象，那就要选对自己衣服的颜色。下面就具体介绍下各种服饰的色彩所代表的含义。

1. 灰色

灰色象征诚恳、沉稳、考究。其中的铁灰、炭灰、暗灰，在无形中散发出智能、成功、权威等强烈信息；中灰与淡灰色则带有哲学家的沉静。

当灰色服饰质感不佳时，整个人看起来会黯淡无光、没精神，甚至造成邋遢、不干净的错觉。灰色在权威中带着精确，特别受金融业人士喜爱。当你需要表现成功、权威、诚恳、认真、沉稳等时，可穿灰色衣服。

2. 白色

白色象征纯洁、神圣、善良、信任与开放。但身上白色面积太大，会给人疏离、梦幻的感觉。当你需要赢得做事干净利落的信任感时可穿白色上衣，像基本款的白衬衫就是粉领族的必备单品。

3. 黑色

黑色象征权威、高雅、低调、创意，也意味着执着、冷漠、防御，视服饰的款式与风格而定。

黑色为大多数主管或白领专业人士所喜爱，当你需要展示极度权威、表现专业、展现品味、不想引人注目或想专心处理事情时，例如高级主管的日常穿着、主持演示文稿、在公开场合演讲、写企划案、创

作、从事跟“美”“设计”有关的工作时，都可以穿黑色。

4. 红色

红色象征热情、性感、权威、自信，是种能量充沛的色彩——全然的自我、全然的自信、全然的要别人注意你。不过有时候会给人血腥、暴力、嫉妒、控制的印象，容易造成心理压力。

因此，与人谈判或协商时不宜穿红色；预计有火爆场面时，也请避免穿红色。当你想要在大型场合中展现自信与权威的时候，可以让红色单品助你一臂之力。

5. 粉红色

粉红象征温柔、甜美、浪漫、没有压力，可以软化攻击，安抚浮躁。比粉红色更深一点的桃红色则象征着女性化的热情，比起粉红色的浪漫，桃红色是更为洒脱、大方的色彩。

在需要权威的场合，不宜穿大面积的粉红色，并且需要与其他较具权威感的色彩做搭配。而桃红色的艳丽则很容易把人淹没，也不宜大面积使用。当你要和女性谈公事、提案时，或者需要源源不绝的创意时，安慰别人时，从事咨询工作时，粉红色都是很好的选择。

6. 蓝色

蓝色是灵性、知性兼具的色彩。明亮的天空蓝，象征希望、理想、独立；暗沉的蓝，意味着诚实、信赖与权威；正蓝、宝蓝在热情中带着坚定与智慧；淡蓝、粉蓝可以让自己，也让对方完全放松。

蓝色在美术设计上，是应用度最广的颜色；在穿着上，同样也是最没有禁忌的颜色，只要是适合你的蓝色，并且搭配得宜，都可以放心穿着。想要使心情平静时，需要思考时，与人谈判或协商时，想要对方听你讲话时，都可穿蓝色。

7. 褐色、棕色、咖啡色系

典雅中蕴含安定、沉静、平和、亲切等意象，给人情绪稳定、容易相处的感觉。没有搭配好的话，会让人感到沉闷、单调、老气、缺乏活力。

当需要表现友善亲切时可以穿棕褐、咖啡色系的服饰，例如参加部门会议或午餐汇报时，募款时，做问卷调查时。当不想招摇或引人注目时，褐色、棕色、咖啡色系也是很好的选择。

8. 绿色

绿色给人无限的安全感受，在人际关系的协调上可扮演重要的角色。绿色象征自由和平、新鲜舒适；黄绿色给人清新、有活力、快乐的感受；明度较低的草绿、墨绿、橄榄绿则给人沉稳、知性的印象。

绿色的负面意义，暗示了隐藏、被动，不小心就会穿出没有创意的感觉，在团体中容易失去参与感，所以在搭配上需要其他色彩来调和。绿色是参加任何环保、动物保育活动、休闲活动时很适合的颜色，也很适合做心灵沉潜时穿着。

9. 橙色

橙色富于母爱或大姐姐的热心特质，给人温暖、亲切、坦率、开

朗、健康的感觉；尤其是介于橙色和粉红色之间的粉橘色，则是浪漫中带着成熟的色彩，让人感到安适、放心。但若是搭配俗气，会给人一种土里土气、婆婆妈妈的感受。橙色是从事社会服务工作时，特别是需要阳光般的温情时最适合的着装色彩之一。

10. 黄色

黄色是明度极高的颜色，能刺激大脑中与焦虑有关的区域，具有警告的效果，所以雨具、雨衣多半是黄色。艳黄色象征信心、聪明、希望；淡黄色显得天真、浪漫、娇嫩。

不过，艳黄色有不稳定、招摇，甚至挑衅的味道，不适合在任何可能引起冲突的场合（如谈判场合）穿着。黄色适合在任何快乐的场合穿着，譬如生日会、同学会；适合在希望引起人注意时穿着。

11. 紫色

紫色是优雅、浪漫，并且具有哲学家气质的颜色。紫色的光波最短，在自然界中较少见到，所以被引申为象征高贵的色彩。淡紫色的浪漫，不同于粉红小女孩式的，而是像隔着一层薄纱，带有高贵、神秘、高不可攀的感觉；而深紫色、艳紫色则是魅力十足，有点狂野又难以探测的华丽浪漫。若时、地、人不对，穿着紫色可能会给人留下高傲、矫揉造作的印象。

心理小课堂：女人衣着与性格的六种类型

女人永远抵挡不了各式各样服饰的诱惑，她们与衣服的关系可谓

密切。有心理学家以东方女性作为研究对象，看她们的衣着，继而归纳她们的特征，结果得出了一套“看衣着知性格”的结论。如果你是男士，那么下面这段会对你有所帮助，帮你判断你眼前的那位女人到底是怎样一种性格。

1. 常穿丝质衣物——诱惑型

由于丝质衣物极度柔软，若没有出众身材，根本没法穿得好看，所以这类女性对自己的身材充满自信，同时亦希望得到男士的注意。爱穿丝质衣物的女性，潜意识中都希望征服男性，并热情大胆。

2. 常穿白色棉质衣物——健康型

这种类型的女性较为活泼，喜欢追求阳光般的生活，自我期望颇高，而对于另一半也期望他是个率性洒脱、积极向上的男子，渴望拥有一份踏实稳定的爱。因为她们容易爱得深，于是对男人会抓得更紧。

3. 常穿艳色系列衣物——主动型

这种类型的女性在其潜意识中会不自觉地喜欢采取主动，干脆、大方、爽快是此种女子的共同点。

4. 常穿粉色系列衣物——浪漫型

温柔甜美又讨人喜欢是此类型女性共通的表现，充满着罗曼蒂克的幻想和害羞保守的矜持。

5. 常穿印花图案衣物——可爱型

这种类型的女性做事情缺乏主见，总是抱着又期待又怕受伤害的心理，不敢随便尝试。无论做什么事情都只是点到为止，非常保守。

6. 喜穿宽大衣物——平淡型

这种类型的女性对许多事情都缺乏兴趣，对别人的要求也不多，缺乏一定的浪漫感。

7. 常穿紧身衣物——开放型

这种类型的女性最不愿意受约束，性格属于开放不拘的，常有叛逆心理。这种人做事干脆利落，且富有同情心。

为什么说“看人先看鞋”

生活中，你如何了解他人的性格？从他（她）的兴趣爱好，还是从他（她）的言谈举止？这些或许可以反映人某一方面的性格，但是通过这些渠道得到的信息有时候似乎并不准确。心理学家研究发现，一个人的穿着打扮能很准确地反映这个人的性格。如果让一个人说言不由衷的话很简单，可是要让他（她）穿自己不喜欢的衣服或鞋子却并不容易。而鞋子比衣服更能说明问题，也最能窥探一个人的内心世界。

美国堪萨斯大学的心理学家做过一项实验：他们选取了一些大学生志愿者作为研究样本，让这些学生看完每双鞋子后猜测鞋子主人的性别、年龄、社会状况和不同的性格特征。研究结果发现，观察者能够比较准确地猜测出鞋子主人的各种特征。

由于鞋子在款式、品牌、外观和功能上千差万别，所以鞋子能作为一种非文字性暗示，象征性地表达出主人的一些信息。比如，那些性格随和的人通常会穿实用性和功能性很强的鞋子；进取心较强的人则爱穿短靴；存在依恋焦虑或担忧人际关系的人通常会穿一双崭新并且保养得很好的鞋子，因为他们非常关注自己的外表，也很在意别人对自己的看法。

下面就具体介绍下怎样通过鞋子来判断他人性格吧。

1. 穿价格昂贵的鞋子的人

这类人一般收入比较高，因为经济收入较高的人地位一般也比较高，会注重自己的品位和仪表。相反，不拘一格的自由派人物则喜欢穿

破破烂烂且廉价的鞋子。

2. 穿颜色鲜艳的鞋子的人

我们知道，性格外向开朗的人穿衣服会选择鲜亮的颜色，他们同时也会把自己活泼开朗的性格表现在自己的鞋子上面，因此性格开朗的人鞋子的颜色也都是靓丽的。

3. 穿款式单调乏味的鞋子的人

这些人一般情感淡漠，他们并不在意别人怎么看待自己，所以在总体打扮上不是那么突出显眼，也不愿意和他人过多交往。

4. 常常穿同一款鞋子的人

他们在思想上是相当独立的，知道自己喜欢什么，不喜欢什么。他们十分重视自己的感受，而不会过多地在意他人怎么看。他们对情感都是相当忠诚的，不会轻易背叛。

5. 穿没有鞋带的鞋子的人

这些人并没有太多出格的地方，穿戴装扮和思想意识都和绝大多数人差不多。但他们比较传统和守旧，中规中矩，追求整洁，表现欲望不强，有时候难以接受新观念和较少崭露头角。

6. 喜欢穿时髦的鞋子的人

在这些人的意识里，只要是流行的就是好的，他们才不管自身的条件是否与流行相切合，是否合乎实际。所以有时侯盲目地跟风，却达不

到理想的效果。这种人干事时常缺少周全的思量，所以会左支右绌。他们对新鲜事物的接管本领比较强，表现欲和虚荣心也较强。

7. 喜欢穿运动鞋的人

具有这种偏好的人努力乐观，为人较亲切、自然，纪律性不强，比较随便。

8. 喜欢穿细高跟鞋的人

即便女性们知晓穿细高跟鞋的不便和危害，但爱美的个性让她们不会在意这些。这样的女性，表现欲是很强的，她们希望能引起他人，尤其是异性的注意力。

9. 喜欢穿郊游靴的人

这类人会在事情上投入充裕的时间和精神，他们有较强的挑战意识和创新意识，敢于冒险和向未知领域挺进，而且有较强的自信心，属于敢闯敢拼的一类人。

10. 喜欢穿暴露脚趾的鞋子的人

这类人多是外向型的人，并且思想意识比较前卫，浑身上下布满了自由的味道。他们很乐于与人交友，而且能拿得起放得下，比较洒脱。

11. 喜欢穿靴子的人

这样的人，自信心并不是很强，而靴子能在一定程度上为他们带来一些自信。另外，他们很有安全意识，懂得在适当的场所和时机将自己

很好地掩蔽起来。

心理小课堂：从穿鞋爱好看懂女孩子的内心

女孩子天生爱美，鞋子更是时尚美丽必不可少的一部分。但是，你知道吗，女孩穿鞋子的习惯可以反映出她的性格。下面就介绍几种女孩子常见的穿鞋喜好，看看反映了怎样的性格特征。

1. 喜欢穿凉鞋的女孩

这种女孩对自己相当有自信，喜欢将自己美好的一面表现出来。一般而言，她的人缘不错，朋友也不少，对异性也很有兴趣。不过有时候会对男友要求较多，希望对方的意见与自己一样，而且个性颇为固执，不易说服。如果要当她的男友，可能要有耐心及多替她着想。

2. 喜欢穿高跟包鞋的女孩

这类女孩个性成熟大方，喜欢思考，头脑聪明。她在生活及工作上都相当尽责与努力，对周围的人和事物要求会比较高，但是因为想要的东西太多，有时会因为无法满足而脾气不佳。一般来说，这样的女孩比较适合坦诚相对，如果你想要追求她，就大方地对她好，关心她。如果她觉得你是一个值得交往的对象，通常不会故意摆架子刁难你。

3. 喜欢穿运动及休闲鞋的女孩

这种女孩表面上看来大而化之，容易相处，但是她非常会保护自己，警觉心很强。表面上很容易和男生打成一片，其实只是把这些男

生当成同性朋友一般，反而对心里喜欢的那一位，保持距离，敬而远之。一般朋友比较难看出她的心事，在坚强的防卫之下，其实她有非常脆弱的情感。

4. 喜欢穿学生样式、造型简单的鞋子的女孩

这种女孩个性单纯敏感，家庭教育严谨，容易压抑自己的情感。一般来说，可能是父母管得比较紧，或是学校、工作场所风气较为保守，所以平时言行比较内敛，但是这样的女孩子其实内心会想尝试一些冒险的经历。

5. 喜欢穿短筒靴子或长筒马靴的女孩

这种女孩爱好自由，个性独立，不喜欢受拘束，勇于表现自己。一般来说，这种女孩子不是外表出众，就是相当聪明、有能力，容易成为异性倾慕的对象。虽然她看起来好像不难亲近，但是要成为她的男友，必须具有某种才华，并且了解她，才能赢得她的芳心。

6. 喜欢穿厚底、造型特殊的鞋子的女孩

这种女孩注意时尚，并且追逐流行，喜欢成为大家的焦点，外表看来作风大胆，其实内心相当保守。她可能对自己本身不具备足够的信心，所以会希望成为流行的一分子，让人也注意到她的存在。想要追求她的人，必须多多肯定她的优点，给予鼓励，这样会让她更加有自信。

提包是识透人心的法宝

大多数人在工作和生活中，都会随身携带手提包，除了日常生活中的使用之外，手提包中还隐藏着一些人们看不到的心理需求。也就是说，手提包可以在一定程度上向外界传达一定的信息，让外界通过手提包来认识手提包的主人。

首先，要认识到手提包能给人们带来安全感。包包就像贴心伴侣，随身带着它，人们的心里才有一份可依赖的踏实感。人们对包包的热爱体现了马斯洛的安全需求。当人们从封闭的小家里走进广阔的社会中，正是身上的包包给了她们某种情感依托。在某些场合，包包还可以帮助人们很好地缓解内心的紧张和不安。

手提包的样式多种多样，人们可以根据自己的喜好进行选择。通过观察一个人所使用的皮包，可以看出他的个性、品味，还能判断他最近一段时间内的心情变化。

下面就介绍下怎样通过手提包的类型来判断他人的性格特点。

1. 喜欢大众化提包的人

这种人性格也比较大众化，随大流。而选择的提包很有特点，让人过目不忘的人，一般个性非常突出，对任何事物都有着标新立异的想法。

2. 喜欢休闲样式提包的人

这种人态度比较随和，不会过分苛求自己。

3. 喜欢具有浓郁的民族风情手提包的人

这种人自主意识比较强，是个人主义者。他们个性突出，往往有着与别人截然不同的衣着打扮、思维方式等。有些时候表现得与他人格格不入，所以他们的人际关系搞得并不理想。

4. 喜欢小巧精致但不太实用的提包的人

这种人大多比较年轻，遇到挫折时容易妥协和退让。但如果是比较成熟的人还热衷于这样的提包，则说明这个人对于生活的态度比较积极乐观，充满美好的期待。

5. 喜欢肩带式提包的人

这种人性格上相对比较独立，但交际圈子也比较狭窄。

6. 选择有很多口袋提包的人

这种人平时做事比较规律有序，不会轻易做出冲动糊涂的事情。

7. 喜欢公文包的人

如果选择的提包都是公文包，这从一个方面说明了提包主人工作的性质。他们可能是总经理，如果是普通职员，也是在比较正规的单位。选择公文包可能是出于工作的需要，但这其中多少也能表现此种人的性格特征。这种人大多办事比较小心、谨慎，对人也会相当严厉。当然，他们对自己的要求往往更高。

8. 喜欢方形提包的人

装有小把手的方形或长方形的手提包，在有些时候可以当成一件饰品。这种手提包外形和体积都相对较小，所以使用起来并不是特别方便。喜爱这一款式手提包的人，多是没有经历过什么磨难的人。他们比较脆弱，遇到挫折容易退缩和妥协。

9. 喜欢小巧且质地优良的提包的人

这种人多为完美型性格者。他们的手提包很小，用质地上乘的皮革制成，以分隔出好多间隔为特色。他们的手提包为每件东西都准备了空间，以便把它们放在合适的位置。

10. 喜欢超大型手提包的人

这种人性格多是自由自在、无拘无束的，他们很容易与他人建立某种特殊的关系，也会很容易破裂，这也是由他们的性格决定的，因为他们的生活态度太散漫，缺乏必要的责任感。显然他们自己感觉无所谓，但却并不是所有人都能接受和容忍的。

11. 喜欢金属质感手提包的人

这种人性格多是比较敏感的，能够很快跟上时代的脚步，他们对新鲜事物的接受能力也是很强的。但是这一类型的人，在很多时候并不肯轻易地付出，而总是希望别人能够付出。

12. 将手提包当成服务工具的人

这类人是典型的和平型性格者，以女性居多。他们的手提包不只是一个手提包，还是一个服务工具。他们随身携带纸巾，以防有人失去控制而哭泣。他们还携带充足的药品以作为一个合格的流动急救站，有为

咽喉疼痛的人准备的喉症丸，为头痛的人准备的阿司匹林。他们的包里甚至还有锉刀，可以为指甲突然折断的人帮忙。

另外，从颜色上来说，喜欢浅色系提包的人，擅长交际；喜欢深色系提包的人，性格大多比较深沉内敛；喜欢色彩鲜亮提包的人，往往头脑灵活，反应敏锐；喜欢用拼色提包的人，多半热衷追随潮流。

心理小课堂：手提包能给女性带来安全感

对于女人来说，包包在生活当中是绝对不能缺少的。其实，大部分女人需要手提包，是因为手提包可以带给女人安全感。

包就像贴身伴侣，随身带着它，心里才有一份可依赖的踏实感。女人对包的热爱正体现了马斯洛的需求层次论——安全感是生理需要之上、人的本能需要。当女人们从家里走进外面广阔世界的时候，正是包，在潜意识上，给了她们某种情感依托。在某些场合，提包还可以帮助她们缓解内心的紧张和不安。

此外，包还是女人的救星，让她们变得更加完美。女人不像男人，有时候可以不太在乎自己是否完美。男人可以把日常用的东西，比如手机、香烟、钥匙等放在贴身的衣袋里，女人却不能这样做，所以她们离不开包。

同时，包能体现生活品位和女人味。包是搭配服饰的最佳饰品，更是她们改变心情的方式。对女人来说，挑选、搭配提包是一件令人喜悦的事情，她们乐此不疲。一款款精心搭配的手提包处处流露着她们对生活品质的追求。从一些女人的包里，你可以读到她内心的柔

软。小小的空间里，无序地排列着口红、眉笔、香水、钥匙、钱包、电话本、手机、照片等等，等于在大声宣布她们非常女性化。

以“帽”取人很靠谱

如今，帽子的款式可谓是丰富多彩。众所周知，帽子是用来遮阳和御寒的，同时，也是一种戴着美观，给人树立某种形象的东西。可是，你可能并不知道，在心理学上，对帽子的喜好也能反映一个人的性格。

1. 爱戴礼帽的人

一个爱戴礼帽的人，往往认为自己稳重而有绅士风度。他的愿望是让人觉得他沉稳和成熟。在别人面前，他经常表现得热爱传统，比如喜欢听古典音乐和欣赏芭蕾舞等，与流行歌曲无缘。有时他甚至站出来反对这些他自认为是糟粕的东西。他欣赏一个男人穿西服打领带，一个女人穿套装、旗袍，而从不正眼瞧袒胸露背、穿超短裙的女人。

这类人所穿的皮鞋任何时候都擦得锃亮，而且所穿的袜子也一定给人以厚实的感觉，即使是炎热的夏季，他也会拒绝穿丝袜。同时他也讨厌穿着凉鞋和拖鞋走路。由于他看不惯很多东西，所以他很清高，有些自命不凡，认为自己是干大事的人，进入任何一个行业都应该是主管级的人物。

一般来说，这类人过分保守并且缺乏冒险精神，成就并不大，所干的事业也不像想象的那么顺心。

友情方面，他的朋友会觉得他保守、呆板，不容易掏真心话，即使他在见面时斯文有礼，也不能加深他们之间的友谊，他和朋友之间的友谊很难保持长久。他有时也会想到这些，并试图努力去改变，但他天生的性格使他难以表达自己的心思，有时反而适得其反。

2. 爱戴鸭舌帽的人

通常有点年纪的人才戴鸭舌帽，它表现出稳重、忠实的形象。如果男人戴这类帽子，那么他会认为自己是个客观的人，面对问题时，总能从大局着想，不会因为一些旁枝末节而影响整个大局。

有时候，他自认为是老练的人，在与别人打交道时，就算对方胸无城府，他还是喜欢与别人兜着圈子玩，即使把对方搞得晕头转向，也不直接说出他的心思。

之所以这么做，是因为他是个会自我保护的人，不愿轻易让别人了解他的内心。他不是个攻击型的人，但是个很会自我防守的人，所以他很少伤害别人，但也不容许别人伤害他。

这类人很会聚财，相信创业才是人生的本色，多劳多得是他的客观信条，他从不相信不劳而获或少劳多获。他认为他所拥有的财富来之不易，所以他从不乱花一分钱。

3. 爱戴圆顶毡帽的人

这类人对任何事情都感兴趣，但从不表达自己的看法，即使有看法也是附和别人的论点，好像这类人没有主心骨似的。

其实这类人并不是没有主张，他们只不过是个老好人罢了，不愿随便得罪一个人，哪怕他是个最不起眼的人。从本质上讲，这种男人踏实肯干，他相信只有付出，才有收获的道理。在他平和的外表下，有自己执着的观点，他相当痛恨不劳而获的人，相信君子爱财，取之有道，他从来不让不义之财玷污自己的手指。

做每一件事情他都会全力以赴，投入巨大的精力和热情。对于报酬，他只拿属于自己的那一份。他是以自己的美德赢得尊重的。

在选择朋友方面，他表面随和，其实颇为挑剔，他认同“道不同不相为谋”，因此，除非对方和他有相同的看法和观点，否则他是不会考虑和对方深交的。

4. 爱戴彩色帽的人

这类人清楚在不同的场合，穿不同颜色的服装，应该戴不同颜色的帽子，说明他是个会搭配且衣着入时的人。他喜欢色彩鲜艳的东西，对时下流行的东西非常喜欢，每当出现新鲜玩意，他总是最先尝试的那批人。他希望人家说他的生活过得多姿多彩，懂得享受人生，并且总以弄潮儿的身份走在时代前列。

这类人害怕寂寞，因为他精力旺盛、朝气蓬勃，那颗不甘寂寞的心，总是使他躁动不安，他经常邀请伙伴们一起，尽情玩耍。可当最后一支舞曲跳完后，曲终人散的那种滋味会马上浸满他的心头。

对于工作，当他热情起来时，就像有使不完的劲，一旦感到无聊时，空虚感立刻涌上他的心头。

5. 爱戴旅游帽的人

这种帽子既不能御寒也不能抵挡太阳的照射，纯粹是作为装饰之用。用这种帽子来装扮自己，以投射某种气质或形象；或者戴上它另有企图，用来掩饰一些他认为不理想或者有缺陷的东西。

通过这些他所表现出来的特点看，他不是一个心底诚实的人，不肯

以真面目示人，是个善于投机钻营的人，因此真正了解他的人少之又少，而一般人所看到的只是他的表面。由于这类人过度聪明，过度自以为是，在别人面前既唱红脸又唱白脸，以为自己做得天衣无缝，其实别人早已看出他是个不可深交的人。因此他真正的朋友不多，多半是与他面和心不和的人，有时他也能看出自己的缺点，但由于他的本性，他无法改变这些事实。

心理小课堂：从戴帽子的方式看一个人的个性

我们不光能从一个人对帽子的喜好来判断他的性格，还能从他戴帽子的方式看穿他的内心。

1. 将帽檐往上或往后推，把额头露出来

这样戴帽子的人，纯粹是为了装饰、耍酷，或者是为掩饰一些不理想的缺陷。这种人性格比较轻佻、高傲，容易自满和放纵，日常生活无条理，缺乏恒心，难有大成就。

2. 将帽檐用力向前拉，使眉毛和眼睫毛都被帽檐遮住

这种人的个性不是深沉而忧郁，就是暴躁火辣，很难与人和平相处。

3. 将帽子戴得端端正正、四平八稳

这种人一般比较稳重又有绅士风度。他们的性格正直，富有进取心，做起事来细心、肯负责任，不容易犯错。

4. 帽子戴好后，习惯向左拉或向右拉

这样戴帽子的人，个性活泼开朗，富有幽默感，是个天生的乐天派。

戴电子表的和戴机械表的，哪个更能装

一个人对手表的选择能体现出他的性格。不要小看一只手表，它可比穿衣搭配更能体现一个人的品位。一个人戴的手表，可以从气质、价格和功能上体现这个人的个性和心理。所以，在日常交际中，看看对方手腕上的表，便可以看出他（她）的真性情。那么，如何从不同的手表中看出不同的性格呢？以下内容值得您参考。

1. 喜欢戴上发条的表

这一类型的人独立意识都比较强。他们自给自足，很多事情都坚持自己动手。他们乐于做那些可以马上见到成果的工作，如干一次体力活。他们最看重的是自己所获得的那种成就感，但在这个过程中，他们又不希望一切都是轻而易举就获得的，那样反而没有了意义和价值。他们并不希望得到他人过多的关心和宠爱。

2. 喜欢戴按键电子表

这种电子表，只要按一下显示时间的键，就会出现红色的数字，如果不按，则表面一片漆黑，什么也看不见。喜欢戴这一类型手表的人多是有些与众不同的。他们独立意识非常强烈，从来不希望受到他人的控制和约束。他们善于掩饰自己的真实情感，不愿让别人知道自己内心的想法。所以在别人看来，他们是特别神秘的，让人难以琢磨。而他们自己也非常喜欢这种神秘感，乐于让他人对自己进行各种猜测。

3. 喜欢戴怀表

这种人多对时间具有很好的控制能力，虽然他们每天的生活都是忙忙碌碌的，但是并不是时间的奴隶，而是懂得如何在有限的时间里让自己放松并且找到快乐的。他们善于把握和控制自己，适应能力非常强，能够很好地调整自己的心态。他们多有比较强的怀旧心理，乐于收集一些过去的东西。他们言谈举止高雅，有一定的文化修养。他们有比较浓厚的浪漫思想，常会制造一些出人意料的惊喜。他们为人处世具有耐心，很看重人与人之间的感情，是重情重义的人。

4. 喜欢戴由设计师为自己设计的手表

这一类型的人，大多非常在乎自己在他人心目中的形象和地位，并且可以为了迎合他人而改变自己。他们时常会大肆渲染一些事情，以证明和表现自己，吸引别人的注意。

5. 喜欢戴没有数字的表

这一类型的人抽象化的理念较为强烈，擅长观念的表达，而不希望什么事情都说得十分明白。他们很在意对一个人智力的锻炼和考验，认为把一切都说得太明白就没有意义了。他们很喜欢玩益智游戏，而且他们本身就是相当聪明的。他们对一切实际的事物似乎并不是特别在乎。

6. 喜欢戴具有几个时区的手表

这类人大多不现实。他们有一定的智慧，但一切都只是想象而已，不会努力付诸实践，做事常常三心二意，这山望着那山高。他们在一些责任面前，常以逃避现实的方式面对。

7. 喜欢戴古典金表

这种人多具有发展的眼光和长远的打算，他们绝对不会为了眼前的利益而放弃一些更有发展前景的事业。他们思维缜密，头脑灵活，往往有很好的预见力。他们的思想境界比较高，而且非常成熟，凡事看得清楚透彻。他们有宽容心和忍耐力，又很重义气，能够与家人、朋友同甘共苦，生死与共。他们有坚强的意志力，不会轻易向外界的一些困难和压力低头。

8. 喜欢液晶显示型手表

这类人在生活中多比较节俭，知道如何精打细算。他们的思维比较单纯，对简捷方便的事物比较热衷，而对于太抽象的概念则难以理解。他们在为人处世方面多持比较认真的态度，不会显得特别随便。

9. 喜欢戴闹钟型手表

他们大多对自己要求特别严格，总是把神经绷得紧紧的，一刻也不放松。这一类型的人虽算不上传统和保守，但他们习惯于按一定的规律和规定办事，他们在争取成功的过程中，任何一件事都是以相当直接而又有计划的方式完成的。他们非常有责任心，有时候会在这方面刻意地培养和锻炼自己。除此之外，他们还有一定的组织和领导才能。

10. 不戴手表

这类人大多具有比较独立自主的性格，他们不会轻而易举地被他人支配，而只喜欢做自己想做并且也愿意去做的事情。他们的随机应变能力比较强，能够及时地想出应对的策略，而且非常乐于与人结识和交往。

心理小课堂：从佩戴的手表了解男人的性格类型

现在男人的配饰越来越多了，可以彰显品位和身份的配饰或许就是简约而时尚的手表了。什么样的性格选什么样的表，因此，我们也可以先从男人的佩表去窥探一下他们的内心世界，从中可发现一些有趣的现象。

1. 低调内涵型

这种人已经不需要用黄金、钻石来证明他的实力了，他戴的表可能一般人都不认识，也没机会认识。没关系，要的就是这种低调的精致，于细微处透出的深厚内力。这种男人应该是豁达的，对生活有着独特见解。当然了，他们年纪应该都不小了。看看他们身边的女人，会发现一个共同点，那就是智慧。

2. 张扬炫耀型

钻石、黄金是这种类型的男人必不可少的装备，手表当然也不例外地要靠它们来提升价值了。表盘、表链全镶钻那当然最好，实在不济也至少先把刻度和表圈给武装起来嘛。这样的男人一伸手，先不用说话额头上就已经刻上了两个字：有钱！而且是愿意让所有人知道他有钱。碰上这样的男人，女人要先掂量自己是否年轻且貌美，够得上成为他身边另一张值得炫耀的活名片，否则免谈。

3. 标新立异型

他手上的表绝对不会是主流品牌，也不会是大众款式，因为不愿和一般人重样，但为经济能力所限，无法购买价高稀缺的款式，那么一些相对冷门的品牌就成了他们的选择，既脱离了俗套又不至于瘦了

钱袋。这类型的男人有强烈的自尊心和小小的自卑感，女人若和他们相处，可要小心照顾好他们的面子。

4. 稳重务实型

这类型的男人多半会佩戴各种品牌的正装系列手表，虽然购买力不同，表的档次也有差异，但共同点是追求朴素踏实，有这样一只表在手，基本可以应付各种场合了。这样的男人是传统意义上的“好男人”，四平八稳，没有花哨的钻饰和让人眼花缭乱的多功能，就这样简简单单的，但却值得女人去依靠和信赖。

5. 时尚运动型

这种男人永远有一颗年轻的心！别以为潮流和酷炫只是年轻人的专利，许多三四十岁的男人腕上佩戴着直径40毫米以上的大表，或是表盘上有密密麻麻的计时圈，让人一看就知道这样的男人一定是有趣且懂得享受生活的。和这样的男人在一起，生活充满了新鲜和刺激感，当然了，保不准也会有一些情感上的意外哦。

戴珠宝饰品的和戴金质饰品的，谁更在乎别人的看法

自然之美固然让人沉醉，但一些人为的修饰，会在自然的基础之上为人增添几分靓丽。佩戴饰物就是装扮一个人的最好方式之一。一个人选择的饰物只有与自己的个性相匹配，才能达到最佳的效果。因此通过观察一个人佩戴的小饰品，有助于判断其性格特征，尤其是女性，不同的个性在选择饰品的时候存在较大的差异。

1. 喜欢佩戴生物饰品的女性

喜欢佩带这种饰品的女性往往感情丰富，耐不住寂寞，属于渴望与多种男性自由交往的花花女郎型。她们渴望被众多男性包围和爱护，多情而感情细腻，而所交往的男性中也会有情有独钟的类型，因此，可能会令一往情深的男性欲哭无泪。

2. 喜欢用珠宝当作装饰品的女性

这种人很多时候并不是为了突出表现自己的个性，而是为了配合整体造型，以期达到一种整体和谐的效果。这样的人可以称得上是完美主义者，她们凡事总是竭力追求完美。她们的自我表现欲望不是太强烈，更在乎的是自己是否可以完全融入某一种氛围当中，与其他人打成一片。

3. 喜欢佩戴具有民族情调装饰品的女性

一般来说，这种人个性是相当鲜明的，他们总是有自己独特的想法

和见解。

4. 喜欢佩戴心形饰品的女性

喜欢这类饰品的女性往往表面平静，内心却热情如火。她们自尊极强，感情强烈而脆弱，怕受伤害，一般不会主动示爱，如果男性无法主动引导，则难以发展为恋爱，对似有意若无情地诱导自己的男性往往更感兴趣。她们表面坚强，其实心理防线很容易被攻破，敏感易受伤。

5. 喜欢在胸口打大蝴蝶结的女性

这种女性常处于一种期待、不安、缺乏自信的状态，她们担心自己交不到男朋友，故会常处于焦虑地等待某个特定人出现的状态，非常渴望被注意和追求。

6. 喜欢佩戴链状手环的女性

这类女性常对成熟、细心、体贴的男士感兴趣，她们通常崇拜父亲或兄长类型的男性，是具有恋父情结的人。她们偏好能听任自己撒娇的男性，喜欢被男性呵护的感觉，对幼稚、没风度的男性看不惯。

7. 喜欢佩戴胸针的女性

讲究衣着、重视整体搭配的女性，常常会戴一枚小小的胸针。这样的人是相当重视自己在他人心中的形象的。她们在为人处世方面处处小心和谨慎，不会贸然地做出某种决定。她们有一定的疑心，不会轻易地相信某一个人，即使是对非常要好的朋友，也有一定保留。她们希望自己能够引起别人的注意，但又总是习惯用谦虚的态度来掩饰这种心理。

8. 喜欢佩戴木制饰品的女性

这类女性常处于自我防御状态，很少主动对男性表现出兴趣，有可能是曾受创伤所致。她们对男性的警戒心强，非常厌恶被不熟悉的男士搭讪或碰触。男性的外形往往对她们缺乏足够的吸引力，她们反而比较容易被美丽的女性所吸引。

9. 喜欢佩戴手镯的女性

这类女性多数是精力充沛、很有朝气、充满活力的人。她们多是比较聪明的，并且有某一方面的特长。她们有追求、有理想，在绝大多数时候知道自己想要些什么，并且会主动去追求自己想要的东西，甚至有些时候感到很迷茫也仍然不会放弃，而是在行动过程中进行探索。

10. 喜欢佩戴粗大金色手环的女性

喜欢这种饰品的女性对物质具有强烈欲望。即使处在恋爱中，也往往重视经济条件胜于爱情。她们的警戒心强，非常厌恶被欺骗。

11. 喜欢佩戴体积小、不太起眼的珠宝首饰的女性

此类人多为谦虚而又稳重的人。她们的内心大多十分平静，在任何事情面前都能保持顺其自然的心态。她们一般不太希望引起他人的注意，随便、自然一些反倒更好。

12. 喜欢佩戴手表型手环的女性

这种女性有可能遭遇过感情挫折，或渴望某种感情契机的出现，属于欲求没得到满足的类型。也许正在为与男友分手或心中有所不满而感

到烦恼吧？另外，喜欢追求冒险的女人，也会戴这类型的手环。

13. 喜欢佩戴星形饰品的女性

这种女性虚荣心较强，渴望被男性赞美，希望自己的个性获得认可。她们爱幻想，缺乏理性思维，常常抵挡不住男性的甜言蜜语或赞美词，会接纳认同自己长处的人。因此，她们有时可能因意志薄弱而走进男性的圈套，轻易答应或委身于他人。

14. 喜欢佩戴体积大、坠多、璀璨醒目的珠宝的女性

这种女性多爱招摇和卖弄，她们无论走到哪里，总会吸引许多人的目光。她们比较热情，并且这种情绪还会感染其他人。她们比较积极、乐观，爱幻想。

心理小课堂：从汽车装饰的选择看一个人的性格

开车的人大多都会在自己的车里放上各种装饰品，不同的装饰品反映了车主人不同的性格。那么你的车里会有什么装饰品呢？

1. 喜欢装饰五彩缤纷的贴纸

这类人是随性而且害怕孤独的人。讨厌生活中大段大段空白的时间，总是想让自己忙工作，因为一闲下来，他们就觉得心慌，不知道该干什么了。喜欢丰富的生活和娱乐节目，但是一定要有人陪才会觉得开心，永远不会选择周末一个人，总要拉个朋友陪着自己，就算什么也不做，也觉得心里舒服。

2. 喜欢装饰造型独特的挂坠

这类人比较细心，是注意细节品位的人。平时没有太多的私心或太强的占有欲，和同事总是能和睦相处。他们会很在意一些别人注意不到的细节，并且为自己在这些细节上的品位而自豪。不过，他们很多时候都会忽略自己的生活品质。

3. 喜欢时尚舒适的靠垫

这种人是很会生活的人，踏实而且懂得享受。最重要的是，他们是知道爱护自己的人，无论是对自己的身体还是对自己的心，都是百般呵护，进而在工作和家庭中，他们总是会不自觉地扮演起“保姆”的角色。

4. 喜欢装饰可爱的绒毛公仔

这类人一般为女性，这种人虽然在平时的言谈举止上，不会过分幼稚，但是也会不由自主地在激动的时候发出可爱的声音。她们的活泼和友善让她们一生都不缺乏朋友。但是这类人要记住，该撒娇的时候才能撒娇，可爱也不要不分场合。

5. 喜欢装饰小巧的弹簧玩具

这类人性格开朗，随时都有一肚子鬼点子，一开口就充满幽默感。他们即使是身在陌生人群中，也可以三分钟就和人家打成一片，他们能说会道的交际能力让人羡慕不已。

心理测试：你喜欢哪种袜子

袜子虽然是穿在鞋子里紧贴皮肤的衣物，但通过它可以了解一个人内心的柔软度，同时还能判断其性格特点。下面就来测试一下吧！

你在选择购买袜子时，偏好以下哪一种？

A. 白色棉袜
B. 各色棉袜
C. 暗色系袜子
D. 卡通图案的袜子
E. 超短运动袜

结果解析

选择A

心地善良型。白色具有洁癖的象征。而可以为肌肤带来温柔触感的棉材质，则表示选择这种袜子的人，非常善于照顾别人。

选择B

情绪多变型。棉袜是最具舒适感的穿着，而颜色则代表这种人当时的情感。如果袜子的颜色经常变换，则说明这可能是个情绪化的人。

选择C

稳定温和型。深色系具有平衡及稳定的感觉，表示选择这种袜子的人懂得如何控制自己的情绪，而且还知道要照顾身边的人。

选择D

幼稚纯真型。可爱的卡通人物或玩偶，都代表了某种程度的幼儿天性。不论选择的是哪一种图案，都表示精神层面尚未成熟。

选择E

爱玩恋家型。这种款式代表着强烈的游玩心情，又很依赖父母。选择这种袜子的人，可能需要身边人的呵护。

Part7　捕捉微表情，不再误信谎言

微表情是一种微反应，是了解人内心意图的最准确的线索。在日常生活中，如果我们能掌握他人微表情背后的心理，就可以不动声色地看穿他人内心的真实想法，从而判断他人话语的真假。

说谎时为什么可以让人感觉到“笑得不自然”

微笑常被认为是一种展示幸福、快乐、对人友善的信号。微笑有感染力，当你向某人微笑时，无论真假与否，对方一般都会自然地回馈给你一个甜美的微笑。但是微笑就一定代表对方是真诚的吗？答案是否定的。微笑也能隐藏谎言！

我们在一天内会遇到许多笑脸，它们有的真诚，有的虚假。科学家指出，如何识别微笑的真假是一项重要的基本心理技能，它能帮助我们判断周围人的情绪，提高与别人打交道的能力。英国的科学家最近就在进行一项大型在线试验，希望借此找到识别假笑的秘诀。

这项研究是在赫特福德郡大学心理学教授魏斯曼的领导下进行的，它也是“爱丁堡科学节”的活动之一。参与者将看到许多微笑的照片，并判断谁真谁假。魏斯曼教授希望这项研究能够找出脸上哪个部位的表情可以传递出微笑真伪的信息。此前的研究曾发现眼睛是判断微笑真假的关键，这一次他们将比较嘴、脸颊等部位表情的细微差别以及左右两侧脸哪一边“更诚实”。此外，魏斯曼教授还想发现哪个人群对微笑的判断更准确。人们普遍认为女性比男性更擅长识别假笑，但科学家一直没有找到原因。

法国科学家纪尧姆·杜胥内·德·波洛涅通过对断头台下身首异处的人们的头颅进行分析，来研究人们面部肌肉收缩的方式。研究发现，人的笑容是由两套肌肉组织控制的。

第一套肌肉组织是颧骨处肌肉，它可以带动嘴巴微咧，双唇后扯，露出牙齿，面颊提升，然后将笑容扯到眼角上。我们可以有意识地控制

颧骨处的肌肉，在没有开心的事情发生时也可以调动这部分肌肉，以制造出虚假的笑容。

第二套肌肉组织是眼轮匝肌，它可以通过收缩眼部周围的肌肉，使眼睛变小，眼角出现褶皱，也就是我们常说的“鱼尾纹”。这部分肌肉是不受我们的意识控制的，因此，它调动起的笑容一般都是发自肺腑的真心笑容。所以，要想看一个人的微笑是不是发自内心的开心，我们可以看他微笑时眼角是否有“鱼尾纹”。因为敷衍或虚假的笑容只能引起双唇四周肌肉的收缩，而发自内心的开心不仅会使双唇后扯，嘴角上提，还会带动眼轮匝肌的运动。

关于微笑，科学家还有许多有趣的发现。例如他们吃惊地发现，10个月大的婴儿就已经会“皮笑肉不笑”了：当他们看到陌生人走近时，会露出假笑；只有母亲靠近时才会真心微笑。此外，微笑还是唯一的在300英尺（约91米）之外就能被识别的人类面部表情；餐厅侍者在结账时如果面露微笑，得到的小费就会比板着脸的同行多50％；微笑比皱眉动用的肌肉要少得多；那些在校志纪念册照片中面带微笑的女孩儿，30年后她们的生活也会更幸福。

微笑最基本的特征是具有感染力，人们在面对别人的微笑时，也会在自己的大脑里留下微笑的痕迹。

虽然微笑具有传染力，但是同时微笑也可以被人为制造出来，也就是说微笑有真笑和假笑之分。当看见有人在冲我们微笑时，我们大都会有一种满足感，而从来不会思考笑容的真假。在微笑的感染下，人们常常会放松戒备，而那些爱撒谎的人则常常钻这些空子，在撒谎的时候用微笑做降落伞。为了不让假笑以假乱真，我们必须培养自己识别假笑的能力。

科学研究发现，如果是假笑，我们的左脑和右脑都希望我们的笑容看起来显得更加真实，但是控制面部表情的神经元大都集中在右半脑的大脑皮层中，而这部分大脑只能向我们的左半身发送指令。因此，在我们自我意识的控制下，我们左侧脸庞和右侧脸庞的表情并不完全相同，左侧脸部的笑容会比右侧脸部的笑容更加明显。而如果是发自内心的微笑，左右两侧的笑容就不会有区别了。

在人们的惯性思维中，微笑代表着真诚和接纳。但事实是，当一个人假笑时，他的微笑中可能隐藏着谎言。

心理小课堂：人为什么要说谎？

一般来说，谎言可以归为三类：第一类是“正性谎言”，也就是指一些对生活造成有利影响的谎言；第二类是“中性谎言”，这些谎言很多不受意识支配，或者说了也不会对他人造成不利；第三类是“负性谎言”，这类谎言会对自己和他人造成不利。

人们为什么说谎呢？研究证明有以下几个原因：

1. 为摆脱困境而说谎

人人都有尽可能收集对自己有利的信息，而规避那些对自己有害的信息的心理倾向。因此，当人们身处困境时，往往会用说谎来摆脱困境。

2. 为避免尴尬而说谎

在竞技游戏或者比赛中，有的人明明实力很强却偏要在口头上示

弱。他们常常在不知不觉中预先为自己设立一些防范性的托词，以此防止比赛失利后自己陷入尴尬境地。

3. 为获得利益而说谎

这类行为指的是为了自己的利益而说谎。在销售领域中，当介绍、出售本公司的产品时，这种谎言便会大行其道。他们这么做完全是为了获得某种特定的好处，而不惜言过其实来美化、宣传自己的产品。

4. 为掩饰自己的感情而说谎

一般我们不会直接对自己不喜欢的上司以及同事说“我不喜欢你”，如果真的像这样原原本本地将自己的真实想法表达出来，那么自己和对方的关系很可能会恶化，以致难以挽回，而且这样做也不利于所从事的工作。为此，人们想要隐藏自己的厌恶之情，表面上就会尽量装得心平气和一些。

5. 为了保护自己而说谎

当我们不想上学时常常谎称自己生病了，还有人把自己因为睡过了头而导致的上班迟到辩解为是因为堵车。观察日常生活中常见的谎言，我们会发现像这类自我防御型的谎言是很多的。

6. 为了哗众取宠而说谎

这种说谎指的是诸如自吹自擂、虚张声势等行为，比如说有些人原本没有恋人却谎称自己已有恋人，明明办不到的事情却谎称可以轻松搞定。他们之所以这么做完全是想在人前显摆，引起别人的注意，以及不想让别人认为自己很蠢笨的心理在作祟。

7. 为满足欲望而说谎

当婚姻不幸的人被问及：“为什么要和那种人结婚呢？”很多人都会违心地回答：“婚前不太了解对方，等到真正一起生活之后才发现彼此的思维方式和价值观合不来。”

人们常常会在先前的欲望没有办法获得满足时，认同并接纳能够满足当时那种心理空虚感的人和物，心理学上将这种现象称为“代偿行为”。有很多人选择的结婚对象是和过去的恋人十分相似的人，这便是有力的例证。

8. 为迎合对方而说谎

如果有人说：“你不认为这件衣服的尺寸对我来说很合适吗？”对方一般会回答：“是的，真的很合适。”如果有人问：“能先借我一百元吗？到月末我就还你。”对方一般会说：“可以，没问题。”虽然内心很讨厌，但是很多人还是强迫自己做出附和的姿态或者说出对方期待的答案。

一个人说谎时面部表情是怎样的

无须确凿证据，无须测谎仪，甚至无须声音，只凭借表情的变化就可以判断一个人是否说谎，这是美国电视剧《别对我说谎》中莱特曼博士具备的高超本领。

微表情总会不知不觉地暴露自己的真正想法，从而让谎言有迹可循，这也是人类共有的一种特征。

微表情是心理应激微反应的一部分，它从人类本能出发，不受思想的控制，无法掩饰，也不能伪装。再能“装”的人，遇到有效刺激之后的第一瞬间也会出现微表情，他的“装”只能出现在微表情之后。

因此，以微表情为代表的微反应是一个人内心想法的忠实呈现，是了解一个人内心真实想法的最准确线索。

人类爱说谎，也爱戳穿他人的谎言，这是自古以来从不间断的心理战争。人们能看破54％的谎言。艾克曼研究了微反应（心理应激微反应，通常称为微表情），能更精准地识别谎言。

怎么识别呢？你的一举一动，左右我的视线；你的一颦一笑，暴露你的内心。

那么，在日常生活交际中，我们该如何找出说谎者身上那些“诚实部位”呢？

1. 笑时眼角没有皱纹

可能在撒谎。皱眉肌在额肌和眼轮匝肌之间靠近眉间的位置。其收

缩时，能使眉头向内侧偏下的方向拉动，并使鼻部产生纵向的小沟。

2. 跟对方说话时，长时间注视对方眼睛

可能是在撒谎。与大家想象中或电视剧里表现的不同，不是“你看着我的眼睛”就不会说谎，要小心说谎者是为了看看自己的把戏是否得逞而看着你的眼睛。反之，中断眼神交流并不代表对方在说谎。

3. 惊讶表情超过一秒

是假装的。装表情装得太用力就会这样，其他的宏观表情都不会持续超过四秒。

4. 对你的问题生硬地重复

这是典型的撒谎方式。在回答你的问题时明显生硬重复，说明TA心虚了。比如你问：“你去过TA家吗？”“我没去过TA家。”

5. 太专心于撒谎的人可能会放慢手上正在做的事情的动作

心理学专家告诉我们，如果注意力集中在语言上，就不太会关注到当下的别的事情，平时习惯性的手势就会减少，心理资源主要用于编造线索，而人的注意力总是有限的。所以不要只听对方说了什么，也要注意对方的语调和其他身体语言。这样才不会被谎言蒙蔽。

6. 如果不能将事情倒着回忆一遍，那这件事情一定是编造的

所以不要轻易撒谎，保不准别人就用这种方法来检验你。

7. 说到某事的时候突然转身环抱

一定是在说谎。TA不是不敢面对你，而是说谎时TA只想待在最小的空间里。

8. 当说“是”时，头无意识地微微摇动

是在说谎。真遗憾，TA的身体背叛了TA的语言。

心理小课堂：常说谎者当心“谎语癖”

在怪癖型人格障碍当中存在着一种特定的类型，我们称之为谎语癖，就是“说谎成瘾”，即在不需要说谎的时候仍然会说谎，或者在熟人之间会有意地编造一些幻想性的故事，或者一种很神奇的经历来让对方相信。当看到对方相信自己的谎言的时候他会感到很高兴，沾沾自喜。这种以欺骗行为来达到一种内心的满足的行为是一种很奇怪的、很怪癖的人格障碍心理。而且由于表演得很好，在一般人际关系当中，这种行为往往具有很强的欺骗性，严重的话会发展成为诈骗或者故意捏造事实的罪名。

大家都知道，扯点小谎实属正常。但如果说谎时间太长和次数过频，以致对其本人或那些被谎言所蛊惑的人造成某种危害时，这样的说谎就应被看作“病态”了。这在心理学上被称为“谎语癖”。谎语癖就是有些人完全不能控制自己的说谎行为，甚至成了一种自然而然的行为。我们每个人都说谎。有些谎言是善意的，也有的是因为迫不

得已，这些都无可厚非。可是有谎语癖的人只要不说谎心里就很难受，这时候，说谎就已经不仅仅是一种掩饰或者夸张的行为，而是一种心理疾病了。

一个人说谎时为什么会有一些小动作

心理学家往往能从一个耸肩、一个搓手、一个抿嘴的动作中，就能感受到他人内心的想法，从愤怒到吸引到嫉妒，无所不知。在十分钟的日常交谈中，平均每个人会说三个谎言。我们能够辨认的面部表情有二十五万种之多，但这仅仅是身体语言中的一小部分。正是这些微妙的身体语言，决定了我们在与他人的交往中是掌控别人，还是被别人所掌控。

没有人喜欢和说谎的人打交道，但现实中说谎的人却不在少数，除了有些善意的谎言外，动机不纯的谎言是令人厌恶的，甚至是痛恨的。那么，怎么能够判断一个人是否在说谎呢？从他习惯的一些小动作就可以了解一二，因为说谎会给人造成一定的压力，而这些压力往往会通过一些小动作来掩饰。

1. 东张西望

一般情况下，说谎的时候东张西望的人通常比较胆小、怕事，也就是说他们根本就不会说谎，对于说谎感觉像是做了亏心事似的，而且心中受到了谴责，同时等待接受对方的惩罚。这种人通常善良老实，与人交往以诚相待，一般不会轻易说谎，说谎肯定有一定的原因，因此这种人是可以原谅的。

2. 揉眼睛

用手揉眼睛这个动作有男女之分。男人会用力地揉眼睛，如果谎说得过大，他们还会把视线转向别处，较多的是看地面，也有的看周围的

景致，为的是在说谎时避免与对方的视线接触；女人多半是轻轻摸一下眼睑的下方，她们担心把眼睛周围的妆弄坏了。

3. 抓耳朵

抓耳朵、拉耳垂，或是把整只耳朵按住以掩住耳孔，这些小动作都有可能说明对方是在说谎，他们用这些小动作来掩饰自己内心的忐忑不安。这些动作也显示出他们比较胆小，年龄一般都不大。

4. 双手抱胸同时后退

这是一种下意识的退缩，表示说谎者可能感到心虚。

5. 摸脖子

在说话时不停地用手摸脖子，这个小动作也是用来掩饰说谎行为的。有人对摸脖子的行为做了细致的观察，如果每次都用右手的食指，被挠的部位是耳垂下边的颈部，并且挠颈的次数通常都在五次以上，这种动作代表了怀疑或不能确定的意思，即说话者也许正在想“我无法确定自己说的话是百分之百正确的”。

6. 说话时抚弄衣服

这种行为称为控制性动作，表示可能在撒谎。

7. 碰鼻子

在聊天时有的人常在鼻子下方有意无意地轻碰几下，也有的人用非常不明显的动作很快地碰一下鼻子，有时候让人察觉不出来。采用这种

动作的人是为了掩饰心中的慌乱，或是希望转移对方的注意力，因为他们觉得自己的其他部位更容易暴露出自己正在说谎。

8. 捂嘴巴

对方说话时用手偶尔轻捂嘴巴，说明他可能正在说谎。用手捂着嘴巴，是为了掩饰内心的不安，因为他知道说谎是不对的，会给别人带来伤害，但他为了达到某种目的，还是继续着自己的谎言。

心理小课堂：男人撒谎的六大动机

有这样一群男人，看上去总那么文质彬彬，对女人通情达理，甚至很浪漫，非常体贴，他们极容易成为不少女性青睐的对象。不过女人们可要小心了，这种“好男人”非常可能就是现代“新坏男人”，他们拥着你说出的一些美言却往往是最恐怖的谎言。下面给大家解析这些“新坏男人”常用谎言的六大心理动机。

1. “没事”——独自疗伤

男人遇到问题总是说没事，其实他只是独自一个人默默舔舐创口。他们有时会用谎言来掩饰自己，从而逃避令人恐惧的对白。

2. “我给你打过电话”——自卫

当你遇到丈夫忘了给你打电话，或因为约会迟到，没能完成你交代的事时，他经常会用这个借口。在男人看来，说谎有时是避免被伤害的办法之一。

3. “过去女友？就那么回事”——自我保护

女人都非常好奇自己丈夫过去女友的情况。当隐私观念非常强的男人在面对这些问题时，想敷衍塞责是可想而知的。同时他们也懂得既不能令爱人伤心又要诚实。

4. “要是你不想，我也不想”——避免自己成为强迫老婆的色狼

当你说你没情绪或身体不适时，男人只能掩饰起自己内心的失望，省得被你当成是个只知追求性爱、不懂温柔的人。

5. “我怎么会骗你”——让爱人消除疑虑

男人希望能快乐地生活，于是在男人的口中使女人消除疑虑的最好办法就是这句话。

6. “这件衣服你穿上非常美”——避免争论

男人对于老婆的提问总会给出类似的答案，这是不乐意伤你的自尊心，也不想给自己找麻烦。

“请盯着我的眼睛”真能看出谎言吗

众所周知，我们在和别人谈话时，一个最基本的礼仪是要盯着对方的眼睛，这样一方面是礼貌的表现，另一方面也可以传达你正在认真倾听的信息。但是心理学家研究发现，在谈话时，对方看着你的目光虽然坚定，但不代表他没有对你说谎！

前面我们说过，当有人说谎话时，常常会躲开别人的目光或者将脸转向一旁，但是心理学家的一组实验向我们证明，这个结论还是有例外的。

实验是这样的：心理学家们找来一群人，将这群人分成两组，让他们面对面坐着，然后让一组人对对方撒谎，研究人员提前在隐秘处安放了摄像头，将这个景象拍摄了下来。最终结果非常让人吃惊，撒谎者的表现跟我们前面说到的结论相悖。实验者中只有大约30％的撒谎者在撒谎时眼神游移不定，很容易就被研究人员发现。而其他70％的撒谎者都目光坚定地看着对方，因为他们知道眼神游移会让对方发现撒谎的秘密，所以他们采取了反其道而行之的方法避免被识破。在这些成功的撒谎者当中，有85％是女性，而男性仅占15％，这也就说明女性更容易控制自己的眼神，避免让别人发现其撒谎的秘密。

一个人在目光游移时，一般会将眼珠偏向一边，这会很明显暴露出他在撒谎；但人都是善于伪装的，很多人在说谎的同时，目光也表现得非常坚定。

事实证明，当一个人目光坚定地看着你时，他并不一定都是诚实的，有可能他是个伪装者。这种情况下，我们该如何识别这些目光坚定

者的谎言呢？答案是观察他们的瞳孔！

很早以前，心理学家通过研究得出结论：人们的心理活动与瞳孔变化有着非常密切的关系。

西方流传着一个赌徒诈骗庄家的故事：聪明的赌徒先用小金额下赌注，并密切注视庄家的反应。如果赌注押中了，庄家的瞳孔就会骤然扩大，于是赌徒的同伙就大大加码。庄家屡次输钱却还不知道秘密是怎样泄露的。这个故事无论是真是假，都表明人们早就注意到心理活动和瞳孔的关系。古今文学家都爱用眼神来描述人的感情，如含笑的瞳仁、贪婪的眼光等，都体现了眼与心灵的关系。

当一个人撒谎时，他会产生一种紧张情绪，在这种紧张情绪的刺激下，他的瞳孔就会扩大，而人们在厌恶、疲倦、烦恼时瞳孔就会缩小。但是瞳孔扩大并不就能说明对方在撒谎，在恐怖、愤怒、喜爱、疼痛的状态下，人们的瞳孔也会扩大。但是在交谈过程中，如果说到的话题并不能引起他强烈的反应，而他的瞳孔还是明显扩大，那这时候我们几乎可以断定，他是在撒谎。

在阅读了前面的内容之后，我们知道，我们不能只将坚定的目光作为传递诚恳信息的手段，因为这可能并不会让对方完全相信你。因此，如果我们想表现出自己诚恳的态度，就必须在目光坚定地看着对方的同时，配合其他姿势，以便我们的诚意看起来更可信。下次，当你听别人讲话时，你应当在目光专注地看着对方的同时，用点头，插入发言表达意见和看法，由衷地赞叹等动作进一步告诉对方，你对他非常认同、非常尊重。

此外，当你向别人讲述某事时，为了能取得对方的信任，首先，你

应当在讲话时和对方进行目光交流；其次，你应该给出可信的证据——相关的具体数据、人物、地点；最后，应养成说真话的习惯，让自己成为一个让别人信任的人。

心理小课堂：高明的说谎者的六种表现

一般的撒谎者，总是很容易被识别。但有的人说谎的表情和语气已经装得炉火纯青了，让人们很难判别。不过，如果你善于观察，就算再高明的说谎者，也会在你面前露出马脚。只要掌握以下几个测谎技巧，就能让谎言无处藏身。

1. 不自觉地提高声音

说谎时音量升高，往往是为了掩饰心虚。

2. 回避某个问题

连续问说谎者同一个问题，他很可能会恼羞成怒：“我不是已经和你说过了吗？”然后勃然大怒。他也可能对你坦白：“事情是这样的，我还是对你直说了吧。”

3. 避免使用第一人称

美国赫特福德郡大学的心理学家韦斯曼认为，人们在说谎时会本能地避免使用第一人称。比如，朋友告诉你，他的车子抛锚所以失约，他往往会说“车坏了”，而不是“我的车坏了”。

4. 眼睛看向右上方

有心理学家发现，大部分人在撒谎时，眼球会看向右上方，而试图记起确实发生的事情时，人往往会向左上方看。

5. 皮笑肉不笑

美国匹兹堡大学心理学教授杰夫里·考恩发现，真正的微笑是均匀的，在面部两侧是对称的。它来得快，消失得慢。伪装的笑容来得慢，而且面部两侧不均衡。同时，说谎者的眼睛是毫无笑意的。

6. 记住所有细节

很少有人能记住所有细节，比如问家人昨晚睡觉前都做了什么，他们难免记错一些细节。但说谎者不会犯这样的错误，因为他们已经在头脑中把假定的情景都想好了。

如何“听”出对方是否在撒谎

莎士比亚曾这样感慨：“上帝啊上帝，这个世界为什么这样喜欢说谎呢？！”西方社会也流行着这样一句谚语：“当真理还在穿鞋的时候，谎言已跑出很远了。”

事实就是这样，不管你愿不愿意面对，我们的现实生活中早已充斥着大量的谎言，我们无法回避它们，必须每天去面对、去听、去看、去感觉，甚至不得不捺着性子去听和看。

研究谎言的心理学家说，大多数人每天都撒一两个谎。而且极少被抓住，因为这些假话通常都微不足道。比如“我刚才在路上堵车了”“你穿那种颜色很好看”“我刚好要给你打电话呢”。埃克曼对谎言和骗局的研究长达40年，并有若干专著出版。他说：“说谎是人类社会的重要特性，人们在社交活动中应正确理解说谎现象。”比如，有时候善意的说谎还是必要的。

那么，在与人交往时，我们要如何才能识别对方说出的是不是谎言呢？不论是无关大局的善意谎言，还是别有用心的弥天大谎，它们是否有共同点呢？我们可以试试专家们研究出的高招。

首先听声音。注意说话人声音的音调是否和平时有所变化。比如声音发哑或变粗，而他平常并非如此。类似这些变化的声音都表明有说谎的嫌疑。

美国心理学家埃克曼曾做过一项关于识谎能力的测试。他挑选了509名试验对象，这些人包括机要人员、中央情报局和联邦调查局的特工以及大学生。他让这些被试者看一段录像，录像中有10个人说话，被

试者需分辨出哪些人在说谎，哪些人在讲真话。

录像中，有一名女士假想自己看着一束鲜花，并对可爱的鲜花满口赞美。尽管她说话时面带笑容，满脸陶醉，但还是有几名受测者发现了她的声音中有一种奇特的迟疑，言辞呆板，手势僵硬。于是，一名安全部门工作人员断定这名女士在说谎。其实这名女士看的并不是真正的鲜花，而是主测人播放的幻灯片。来自安全部门的人员成绩最好，识谎率达78％。

此外，我们还可以通过语速来判断一个人是否在说谎。人们在说谎或者隐藏不安情绪的时候，总是想转换个话题。由于心里七上八下的，所以说话的语速会发生变化。平时少言寡语的人突然做作地高谈阔论起来，我们就可以推测这个人藏有不可告人的秘密；平时快言快语的人突然变得沉默寡言，我们就可以推测这个人很可能想要回避正在谈论的话题，或者对谈话对象怀有敌意和不满之情。

当你要判断一个人说话时的情绪和意图时，固然要听他究竟在说些什么，但是在许多情况下更要听他怎样说，即从他说话时声音的高低、强弱、起伏、节奏、速度、转折和停顿中领会“言外之意”。

当说谎是为了掩饰恐惧或愤怒之情时，声音通常会比较大也比较高，说话的速度也比较快；当说谎是为了掩饰忧伤的感受时，声音就会与之相反。那种担心露馅儿的心理会使声调带有恐惧感，那种“良心责备”的负罪感所产生的声调效果会与忧伤所产生的极为相近。

从声音和说话方式判断一个人是否说谎，还要掌握以下几点：

（1）说话缓慢轻柔，表明这个人的内心极度悲伤和焦虑。

（2）词语重复、声调升高都是说谎的表现。

（3）语速快表示当事人很焦虑。

（4）说话时语速加快意味着他的感情加重了。

（5）在谎言突然说出时，很多人以为撒谎要花更多时间来反应，但如果谎言已提前准备好，就会迫不及待说出来。

（6）回答与提问之间的时间差被称为反应潜伏期，反应潜伏期越长，说明回答者对真相有所隐瞒。

心理小课堂：揭秘办公室谎言

常见的办公室谎言包括歪曲事实、私藏信息与隐瞒真相等。

有一个有趣的现象是，当员工企图对老板、同事或是客户耍小花招时，首先会选择发电子邮件，其次通过打电话，而面对面交流是职场说谎者最不愿面对的。然而，尽管电子邮件是说谎的最好方式，但大多数人还是不愿用写信的方式来撒谎，这或许是害怕为谎言留下文字证据。于是，一半以上的办公室谎言都在口头交谈中发生。

同时，心理学家还发现一种现象，那就是人们对朋友说谎要比对敌人困难。人们面对面交谈时说谎的可能性较小，同时亲近的同事之间谎言也较少。

英国兰开夏中央大学心理医师桑迪·曼恩博士指出：“说谎者可能有难言之隐，或是做错了事情，或是想超越他人，但大部分都是为

了给人一个好印象。越是竞争激烈的地方，越容易滋生谎言。”

心理测试：你会因为什么而撒谎

你说谎，是出于利己还是防御？一个测试就能让你原形毕露。

在一个奇幻的世界里，有一棵恐怖的树。它长有一个血盆大口，可以把人生吞。你认为这棵树是利用什么方法来让人接近，进而捕食的？

A. 模仿对方恋人的声音。
B. 利用飞翔在它周围的小鸟使者。
C. 什么都不做，只是静静等待好奇的人走过来。
D. 散发迷人的树香。
E. 用美妙的歌声使人心醉。

结果解析

选择A

认为利用巧妙的模仿技巧就能引诱猎物的你，是属于以认真的态度在说谎的人，而且是个撒谎高手。当然，这谎言不管善意与否，在还没被揭穿之前，是很少人会因此而受伤的。之所以如此说，是因为一旦这个谎言被识破，就会让人遭受很重的打击。

正因为你是这种类型的人，所以大家对你的印象会有一种生怕被出卖的感觉，而这种感觉会愈来愈强烈。所以，为了自己，即使只有千分之一被识破的可能，也绝对不可以撒这个谎。

选择B

认为命令小鸟能引诱猎物靠近的你，是有撒谎时喜欢找代罪羔羊的

倾向。为了使谎言变得有说服力，你是否经常使用“因为某某人说……”或是“从某某人那里听来的”等语句呢？

如此一来，当谎言被识破时，那个人的信用也跟着完蛋了。所以当你在编造谎言时，这个责任应该由你一个人来承担，如果把别人也卷入你的谎言中，那就太令别人难堪了。

选择C

认为什么都不做，只是利用猎物的好奇心而靠近的你，是属于不想撒谎的人。忠厚老实的人，最痛恨的就是欺骗别人，也正因如此，即使对方不想听的事实，你也毫不隐瞒地全盘说出，结果通常是伤人很深。在必要时，你也要机灵地学会撒谎。

选择D

认为不需用言语，只要用香气就能引诱猎物的你，是属于不会利用谎言去伤人的人，可称得上是诚实的人。开门见山地说，你是个不善于说谎的人，只要你想说谎就会被别人看穿，也因此，你的名誉不但不会受损，反而会有很多人认为你这样很可爱。

选择E

认为利用歌声就能引诱猎物的你，是属于为了讨人喜欢而撒谎的人。很多事情你应该都会给予加油添醋。当然这并不算是什么恶意的谎言，但如果谎言逐渐扩大的话，就容易在众人面前丢脸。即使你没有说谎，有很多事也会因为过分地夸大而让对方有所误解。所以，对于任何事情，你都要谨言慎行。

Part8　职场微表情，请小心辨认

篮球场上队友间的一个眼神，就能传达出彼此的想法，打出精彩默契的配合；课堂上，老师表情的细微变化或者语气轻重的转换就能表达出讲述内容的重要程度。而在职场上，这种细微的表情和动作同样能够传达出很多东西。

身在职场，要学会察言观色，即通过人的表情、心理、语言、神态等方面去了解一个人，从而培养自己在人际交往中一眼看对人的本领，让自己在事业上左右逢源。

面试时，当心微表情出卖你

我们进入职场的第一关就是面试。很多时候，好的职位与我们失之交臂，在苦恼的同时，你是否想过为什么没有收到录取通知？会不会是因为面试时忘记了微笑，总揉鼻子，拉衣领，或与面试官没有眼神交流呢？

当我们与面试官“短兵相接”时，你的表情和肢体语言都会将你内心的真实想法泄露无余。那么，你是否知道这些面试微表情的含义，又该如何控制呢？

据了解，一个人要向外界传达完整的信息，55％的信息都是由肢体语言来传达的，声音占38％，而单纯的语言成分只占7％。从广义上讲，肢体语言包括面部微表情。

微表情是内心流露与掩饰的一种自然反应。心理学研究表明，人脸的四十三块肌肉可以组合出一万多种表情，其中三千种具有情感意义。当人们试图掩饰、刻意隐瞒某种心理活动时，内心的真实想法反而可能通过微表情表达出来。每一个表情、动作都有可能成为我们透视他人情感的关键线索。虽然微表情最短只持续1/25秒，但如果知道其含义，还是很容易知道他当时在想什么。

因此，微表情现在在职场大受追捧，很多公司面试时，开始关注应聘者的微表情，以帮助面试官更客观地评估。

因此，在面试时，为了给面试官留下好印象要避免以下几种微表情。

1. “飘忽不定”的眼神

这会给人“不够稳重”“有事相瞒”“不知道脑袋里在想什么”等负面印象。

2. 玩圆珠笔、戒指等

面试官会认为你心不在焉，不重视这次面试。

3. 揉鼻子，表情僵硬

这说明你很紧张。一份《中国大学生面试压力调查》显示，82％的人在面试时会出现表情僵硬、挠头等压力微表情。但这些微表情很难被求职者察觉，却容易被面试官捕捉。

一个人紧张的话，面部表情一般比较僵硬、不自然，肢体语言主要包括双手攥得比较紧，手里握着一些东西，如一支笔、面试材料，甚至椅子。这样都会在一定程度上影响主考官对你的印象。

4. 身体前后摆动

这表示紧张和有疑问。

5. 双腿交叉和一只脚不停地摆动

这表明有厌烦和懈怠之意。

6. 遮下巴，拉衣领

这说明你很可能在撒谎。有心理学家发现，撒谎会使敏感的面部与

颈部神经组织产生刺痒的感觉，于是人们不得不通过摩擦或者抓挠的动作缓解这种不适。此外，一些下意识的动作也容易暴露应聘者是否撒谎，比如用手遮住下巴，有的人还会假装咳嗽来掩饰自己遮住嘴巴的手势。

7. 捏鼻子、耳朵、嘴唇

这表示对问题的回答没有把握。

8. 频繁地看手表

这会给人一种缺乏耐心的感觉。

此外，我们还需要注意这些细节：出于礼貌，面对男面试官和女面试官时，眼神的停留高度要有所区别，面对女面试官时尽量控制在眼鼻之间，不要向下到胸部；面试者回答问题时要面带微笑，尽量身体前倾；要与面试官平行对视，身体自然放松，不要太过僵硬，也可以适当增加一些手势，来增加言语的感染力，凸显自信；另外，身体尽量不要左右摇摆，不要跷二郎腿，不要在大腿上放东西，也包括手，不要抓脸和头发，最好也不要让双手在胸前交叉；与面试官握手时的力度要适中。

心理学家建议：在面试前，求职者可以通过一些简单易行的方式来调试自己的微表情，给自己减压。比如面试前喝水，做深呼吸，听轻音乐，片刻冥想，轻揉太阳穴位，咀嚼口香糖等，都可以缓解面试时的紧张情绪。

心理小课堂：五成人因微表情面试泡汤

微表情对职场生涯有多重要？一份由大学生心理咨询专业委员会发布的《中国大学生面试压力调查》显示，95%的面试官着重考察应聘者的心理素质与抗压能力，82%的面试者在面试时会出现表情僵硬、挠头等压力微表情，对其面试结果造成负面影响。

事实上，为什么有时仅仅只需瞥一眼，我们就能断定自己是不是喜欢某个人呢？通常人们把这归因于下意识、直觉或是本能感觉，但这其实往往是人们对微表情的累计认识。而在企业面试时，资深的面试官就是那个会针对性地分析你的微表情的人。

面试时，面试官主要会根据微表情考察两点，即面试者的自信以及所回答内容的可信度，再综合考虑其展现的性格特征，考量是否符合职位需求。

（1）常扶眼镜或把玩领带、项链等，若从事开发研究类思考性工作则无所谓，但若从事销售等职位，则有可能显示自信不足，心神不宁。

（2）手指摩擦手心，为焦虑；而咬指甲，则是缺乏安全感。

（3）指尖搭成塔尖，表明深具自信。研究指出，紧张时双手十指是难以一下对准的。

（4）微笑，代表自信；而微偏头微笑，则表示自在友善。

（5）嘴微张，眼睁大，表示错愕；而向一边撇嘴唇则表示不

肩。

（6）抿嘴唇，挠头，表示窘迫紧张，不知所措。

（7）眼睛向上看，表示迟疑。

（8）扶眉骨是典型的羞愧动作。在面试时出现，则要留意所叙述的内容有何不妥。

（9）手插口袋，眼睛左顾右盼，不敢直视对方，表示紧张、害怕、对自己没有信心。

（10）谈话中常打断对话，做出切断性手势，表示此人主见较强。

千万不要对别人做的几个表情

职场交际是个永恒的课题，作为职场中的一员，做到八面玲珑可不是一件容易的事，每一件事、每一个细节都要处理完美才能够赢得信任。在职场中，要想处理好人际关系，表情的运用很重要。哪些表情会阻碍你的职场发展呢？

1. 不屑的表情

如果对刺激源心怀不屑，则可能不需要费力地皱眉和眯眼，仅仅保留上唇的提升，甚至是不完整的单侧上唇提升，看起来就像是单侧嘴角的上扬。

这样的一副面孔，普通人都能够一眼识别出其中蕴含的轻视和否定，所以非常容易激起对话中另外一方的愤怒，从而导致整个交流过程中断，甚至双方交恶。因为，轻蔑是愤怒的常见刺激源，任何人都希望得到别人的尊重。比起双方势均力敌的严肃争辩而言，一个轻蔑的表情形态会产生更大的负面刺激效果，因为严肃的争辩至少还包括对对手的重视和尊重，而轻蔑则完全表示了自上而下的不在乎和嘲讽。所以，当你心存轻蔑的时候，如果不想让对方看出你内心的活动，一定要管好自己的上嘴唇。

2. 厌烦的表情

工作情境中比较容易出现的负面情绪是厌恶类，而这类情绪源自对某些人或者某些事的不满。

厌恶类情绪的表情形态包括三个典型特征：皱眉、眯眼、上唇提

升。仅仅有皱眉不一定代表厌恶，也可能代表质疑或者不理解（本质是吃力），再加上眼睑的闭合动作和上唇的提升，则很容易表达内心的厌恶和不满。

所以，管住自己的眼睛和上嘴唇特别重要。即使是对方真的让你内心产生了厌恶的感觉，只要能保持嘴唇的形态不变化，并尽量保持眼睛的松弛（不要用力眯紧），就能在很大程度上减少脸上表达的厌恶。

3. 愤怒的表情

愤怒的表情对于职场环境绝对是格格不入的，其特征为瞪大眼睛、双手叉腰，可能还伴随着一些伤人的话语。这样的情绪是非常不适合职场交际的，别人会认为你自我控制能力很差，很不成熟，并且在多数情况下会招来他人的厌烦或仇恨。要知道，面子上的与人为善是相处之道，无论何时，都要退让三分，不要与同事、领导起正面冲突而面露怒色。

心理小课堂：职场中常见的十一个微表情

同事之间要有默契，就要懂得察言观色，知道同事心中的真实想法，才能更顺利地合作。以下十一个常见的微表情，可供参考。

（1）真假发怒：突然大声说话并伴随强烈的肢体语言，如果二者有时间差，则有伪装。

（2）向对方询问某事时，对方一侧肩抖动，表示对方对所言不自信。

（3）说话很急，将物品放在胸前形成一种障碍，刻意与对话者保持距离，代表焦虑。

（4）五官向面部中心聚拢，代表暗暗反感。

（5）手掌平直放在身侧，肢体僵硬，是停的手势，代表处于烦躁或愤怒等状态。

（6）鼻孔外翻，嘴唇紧闭，表示生气。

（7）嘴角向下瘪，是经典的犯错动作。

（8）用手抚额头眉骨处，如擦汗状，表示羞愧。

（9）明知故问的时候，眉毛微微上扬。

（10）抿嘴，经典的模棱两可的动作。

（11）双手紧握并有摩擦，是典型的自我安慰的动作，通常表现在自己并不相信自己所说的事情时，而进行的自我安慰。

看懂上司的微表情暗语

身在职场，就要有察言观色的本领，才能看透别人的心思，贴近事情的真相。而通过观察上司的“微表情”，你可以有效地对其内心意图进行分析，更敏锐地猜透上司的心理，从而在与上司的相处中，变得游刃有余。

下面就让我们来学习下，如何透过微表情读懂上司的心。

1. 读懂上司嘴部微表情

生活中，我们常常能看见抿紧嘴唇，嘟着嘴等这些司空见惯的脸部表情，这些表情可以表达很多不同的意思。如果上司总抿紧嘴唇，就意味着他生气了或不高兴。

上司发言时如果会哈哈大笑，说明他是豪放型领导，哈哈大笑意味着放松和大胆。而嘿嘿笑意味着讥讽、阴险或者蔑视，爱嘿嘿笑的上司往往性格狂妄自大，自视甚高。

2. 读懂上司眼部微表情

眼睛是“心灵的窗户”，观察眼部微表情，也是了解上司个性的一个相当给力的途径。观察一个人的眼睛，其实就是看一个人的眼神，观察他瞳孔的变化。瞳孔的变化是无法用意志来控制的，就像高度灵敏的计算机显像屏幕，其喜怒哀乐，全一览无余地显示在上面。比如：当一个人兴奋、惊恐时，瞳孔就会放大；当一个人情绪低落、悲观失望时，瞳孔就会缩小。

3. 读懂上司的“坐语”

在与上司交往时，一定要多观察上司的坐姿，要知道，不同的坐姿就有不同的内涵。

如果你的上司总是跷起二郎腿，又是男性，那么，他大多是一个有进取心且不轻易服输的人。这样的人也比较自信。

4. 读懂上司腿部微表情

在与上司接触时，如果你发现上司双腿不断碰撞或是抖动，这多半表示他此刻的心理状态比较暴躁易怒，不够沉着冷静，会因小事发脾气。此时，你就要小心一些了。

心理小课堂：洞悉上司的十五个微表情

在职场中，我们可以通过以下这些常见的微表情来捕捉上司微妙的情绪变化，从而洞察上司的心理。

（1）上司向室内凝视着，不时微微点头。这是非常糟糕的信号，它表示上司要下属完全服从他，不管下属们说什么，想什么，他一概不理会。

（2）上司的目光锐利，表情不变，似利剑要把下属看穿。这是一种权力、冷漠无情和优越感的显示，同时也在向下属示意：你别想欺骗我，我能看透你的心思。

（3）上司偶尔往上扫一眼，与下属的目光相遇后又往下看。如

果多次这样做，可以肯定上司对这位下属还吃不准。

（4）伸出手指指向对方。这是一种赤裸裸的优越感和好斗心的表现。

（5）上司说话时不抬头，不看人。这是一种不良的征兆，轻视下属，认为此人无能。

（6）上司从上往下看人。这是一种优越感的表现，好支配人，高傲自负。

（7）双手放在身后互握。这也是一种优越感的表现。

（8）拍拍下属的肩膀。上司喜欢用这种方式表达对下属的承认和赏识，但只有从侧面拍才表示真正承认和赏识。如果从正面或上面拍，则表示小看下属或显示权力。

（9）双手合掌，从上往下压，身体起平衡作用。表示和缓、平静。

（10）双手叉腰，肘弯向外撑。这是好发命令者的一种传统肢体语言，往往是在碰到具体的权力问题时所做的姿势。

（11）上司久久地盯住下属看。他在等待更多的信息，他对下级的印象尚不完整。

（12）上司坐在椅子上，将身体往后靠，双手放到脑后，双肘向外撑开。这固然说明他此时很轻松，但也很可能是自负的意思。

（13）将手捏成拳头。这不仅表示要吓唬别人，也表示要维护自

己的观点。倘若用拳头敲桌子，则表示企图不让下属说话的意思。

（14）友好和坦率地看着下属，或有时对下属眨眨眼。表示下属很有能力，讨他喜欢，甚至错误也可以得到他的原谅。

（15）手指并拢，双手构成金字塔形状，指尖对着前方。这表示一定要驳回对方的意思。

小心职场的表情暴力

职场中，我们大概都遇到过这种情况：身边的人整天长吁短叹，苦大仇深，你的心情也会随之低落；有时对方一味地朝你笑，你却猜不透他是在嘲笑你还是在肯定你，让人十分难受。其实，你正在遭受一种暴力侵犯——表情暴力。

表情暴力是在写字楼白领中新近出现的一种心理精神“传染病”，不光会让自己的心理情绪一直处在不太健康的状态，而且容易“传染”给身边的同事。

暴力总会带来一定的伤害，表情暴力也不例外。不光会让自己觉得十分“内伤”，也会给暴力的接受者在心理上带来一定程度的创伤。根据表情暴力伤人的程度可以分为外伤型和内伤型。

1. 外伤型表情暴力

外伤型是指外界“坏表情”对感知者自身造成的心理伤害。比如某位职场人士被领导不冷不热的脸色逼得濒临崩溃。在表情暴力中，外伤型居多。

小李今年30多岁，在某家企业做会计。最近，领导好像对她的工作有很大的意见，格外挑剔。不论小李工作多努力，就是得不到领导的正面回应。在意识到领导的态度后，小李决定做一些改进，无论是工作方法还是待人接物的态度，小李的转变让不少同事刮目相看。但是没想到的是，领导依旧对她不理不睬。崩溃的小李萌生了辞职的念头，但家中刚刚贷了款买房的现状却让她十分尴尬。她开始失眠。

这就是典型的外伤型表情暴力，如果遇到这种情况该怎么办呢？

遭遇外伤型表情暴力的人，首先，要摆正自己的心态；其次，要对自己有一个正确的评价。若自己做的是正确的，那就说明是对方的问题，那我们就不要太在意别人的想法。此外，我们平时也要注意维护人际关系。

2. 内伤型表情暴力

内伤型表情暴力是指经常被迫在情绪消极时还要维持一种愉悦自然的姿态。临床上称之为“微笑型抑郁症”。

小周今年26岁，在某公司做前台接待工作，每天的任务就是给无数客户进行分类导引。时间一长，小周受不了了。按照公司规定，无论客户的脾气有多坏，自己再怎么生气，都得必须笑脸相迎，每天被逼着露出八颗牙齿长时间微笑，都笑得内伤了。另外，前来的客户也分成三六九等，有很多人是找借口来吵架的。最令小周纠结的是，一旦自己表现出不满的情绪，客户就会立马去上司那里投诉。

小周就是典型的内伤型表情暴力受害者。受到内伤型表情暴力伤害的人其实并不多。这一类人群要更加地放宽心，要学会在非工作场所，去合理地释放自己的心理压力，发泄不良的心理情绪。像小周这样“装”出的笑容有时候反而会给人更大的压力，而这样的笑容也会让自己更加“内伤”，尽管向周围人传递了快乐的信号，却会使你在本该接受慰藉和鼓励的时候，去独自承受压力。

心理小课堂：学会捕捉谈判时的微表情

在许多工作会议上，为了某项工作进度、情况汇报或是责任问题会展开讨论，而观察对方动作神态微表情，识别对方底线，这既是对自己的一种保护，也是知己知彼，百战不殆的一个途径。因此，要学会捕捉谈判时对方的微表情。

（1）说话时单肩耸动或抿住下唇。表示对自己所说的话极不自信。

（2）身体和语言不一致。表示他在撒谎。面部的表情左右不对称，也是一样，这种情感很可能是伪装出来的。例如，撒谎时，摇头否认之前可能会有一瞬间的点头动作。

（3）下巴扬起，嘴角下垂。表示自责。

（4）对方嘴角轻微上扬而又恢复。表示可能你说错话了。

（5）左嘴角上翘，嘴唇紧闭。表示鄙视的意思。

（6）抬下巴，皱嘴唇。表示很窘迫。

不过，在许多会议以及谈判桌上，大家心里通常比平时要紧张，所以微表情展现的时间可能比平时较短，因此需要更敏锐的观察力。

心理测试：从脸的表情看性格

在生活中，大家都希望把自己最美好的一面通过照片展现出来，给自己留下美好的回忆。那么照相时，你喜欢从哪个角度拍摄自己的脸呢？

A. 右侧脸并朝上
B. 左侧脸并朝下
C. 左侧脸并朝上
D. 右侧脸并朝下

结果解析

选择A

照相时喜欢把自己右侧的脸稍微朝上的人，大多数都属于自信心及表现欲比较强的人，愿意炫耀自己的长处，但在关键时不愿意付出，因此和别人的关系会渐渐疏远。

选择B

照相时喜欢把自己左侧的脸稍微朝下的人，大多数都比较任性，性格很固执，不会轻易向别人妥协。

选择C

照相时喜欢把自己左侧的脸稍微朝上的人，一般具有很强的行动力，具备一定的领导者素质，但个性比较强，显得比较霸道。

选择D

照相时喜欢把自己右侧的脸稍微朝下的人，大多数都属于性格开朗的人，同时对人又充满亲切和体贴，还比较谦虚，所以跟任何人都合得来。

Part9　教你一眼看穿他的心

我们知道，微表情在人际交往中起着非常重要的作用，也是日常人际交流中传递信息的重要形式。

在爱情方面也是如此，一个小小的微表情和微动作就能传递给我们足够的信息。如何在约会中知道对方的心意？对方一个微妙动作所暗示的是什么？如何从微表情中判断对方是否真的喜欢你？本章内容将为你揭晓答案。

第一次约会时如何识别真爱

在恋爱中，聪明的男女都会有意识地使用大量的微表情。心理学家研究发现，如果一个人见到自己喜欢的异性，其身体会下意识地做出反应，这类微表情和肢体动作不受意识支配。不知渴望爱情的男女们在与异性相处时，是否有留意对方的表情及肢体语言。在恋爱相处的过程中，对方的每一个细微的动作和表情，都能反映出他的内心世界。

微表情通常是一个人下意识的举动，它很少具有欺骗性。因此，当一个男子向一个女子求婚时，他大可不必等到她开口应允，看看她紧抿的红唇、低垂的眼帘和微微颤动的肩膀，答案就不言自明了。下面是几种恋爱中常见的微表情和微动作。

1. 整理着装

如果一位男士在你面前整理领带，说明他真心实意地希望吸引你的注意。另外，他会很在意头发是否整洁光亮，夹克的翻领是否到位等细节问题。若男人在你面前抠纽扣，表明他很紧张。他们还利用这一肢体语言下意识地向你表明他想与你有肌肤之亲的愿望。下一步他就会脱掉夹克，双手叉腰。看到他运用了这样的肢体语言，你就应该彻底明白：他在梦中不知道已经多少次拥你入怀了。

2. 整理头发

女人为了在心仪的男士面前保持形象，会不时地把滑落的头发理顺，或是用手把它理向脸的一边。她会通过咂嘴向男士传递好感信息。另外，男人在和心仪的女人谈话时也有整理头发的习惯，而且他们的这

一动作会得到女人百分之百的注意。

3. 嘴唇微启

如果一个人喜欢你，他或她在面对你时，唇部会有瞬间的机械性的开启。这个动作同样非常细微，不容易看到。但是，如果你是一个很细心的人，观察到这个变化也并不是没有可能。

4. 扬起眉毛

看到喜欢的人，我们都会不自觉地扬眉或低眉。当然，如果对方对你有好感，那他也会有相同的表现。这一肢体语言随时都会在不同年龄层的异性之间出现。不过，想要观察到这个动作，并不是那么容易，因为它从出现到结束，只有短短的1/5秒，因此这种下意识的“眉目传情”往往被人忽略。但是，如果你真的注意到了这一细微的表情，那么说明对方给予了你百分之百的关注。至于你是否中意对方，那是你自己的事。

5. 立正站立

如果一位男士面对你笔直地站着，并且衣着得体，肩膀自然下垂，这说明他想向你展示他挺拔的姿态，希望引起你的注意。如果他身体稍稍前倾，靠近你，倾听你的谈话，这更能表明他对你有好感。

6. 盘腿而坐

如果某人的鞋尖朝向你，表明其肯定对你感兴趣。如果某人的膝盖朝向你，则是在向你暗示，他想和你建立更亲密的关系。其中一个最具魅力的姿势是，女人盘腿而坐，并把膝部暴露给予她交谈的人。这实际上是向对面的男士暗示“到你主动出击的时候了”。

7. 把他的衣服披在你身上

很少有人看到自己心爱的女人穿着别人的衣服从外面约会回来会觉得开心，即便她被冻坏，男人也不愿意看到上述事情发生。男人向女人提供他们的羊毛衫或外套，是因为这是一种防御手段，是表达性和所有权的姿态。他实际上是向女人暗示“这是我的，也是你的”。夹克上原来只有他自己的气味，被女人穿过后，就会同时拥有两个人的气息。而且，他又多了一些靠近女人的机会，至少，他要取回属于自己的衣服。

8. 把玩柱状物

男人和女人一样，兴奋时喜欢把玩杯子，或者握着刀叉等物品，轻敲桌面，或用手指触摸它。女人的腕关节一直都被认为是最具性感的部位。当一个女人对某个男士感兴趣时，她会设法把自己的手掌和腕部暴露在男人的视线内。

9. 窥视

如果一个男人专注地盯着你身体最美的部位，毫不掩饰他是在欣赏你优美的体形。那么，女士们，可要注意了，你可不要受宠若惊，男人在第一时间本能地审视你的形体后，接下来他的任务就是让你知道他已把你视为他的性伴侣了。

10. 摸脸

如果某人对你感兴趣，他会不时地摸一下自己的下巴、耳朵和面颊。这是自体性行为和紧张相结合的产物，这一行为表明他在试图掩饰内心的慌乱。当我们喜欢一个人时，唇部和脸的下半部就会变得对刺激

物特别敏感。如果你在吸烟，此时吸烟的速度就会加快；如果是在喝东西，就会不由自主地更大口地往嘴里灌。抚摸嘴唇这个动作还是在向对方暗示，他是多么希望和你的亲吻尽快发生啊！

11. 握手

这是男人接触陌生女子身体的主要机会，通过这个机会你可以抓住她传达给你的信息。

手心干爽的女人性格开朗，也可能表示对此次晤面没有特殊的兴趣；手心潮湿的女人性情较内向，也可能表明她的内心很紧张或很恐惧。要找到两者间的差别就需看她的眼睛是躲闪还是微闭。

握手时手心朝上的女人多是柔顺易于相处的，手心朝下的女人多是争强好胜不肯服人的一类。而只伸出手指的女人多是精于世故，同时还传达出一种蔑视的意思。一般来说女人在与男人握手时较少用力，但如果她突然施力，那肯定是在暗示什么。男人一定要注意观察她随后的举动。

12. 用手扶你

男人把手放在你的肘或肩部，这是一种保护你的姿势。第一，这样可以更顺利地领着你通过拥挤的人群；第二，这让他时刻感到你不会从他身边走失；第三，这也是对其他男人的一个警告：靠边站，她已经有我保护了；第四，这能让他偶尔接触到你的身体……总之，这是一种不错的肢体语言。

心理小课堂：女性特有的爱情肢体语言

你追求一个漂亮女孩，要想取得成功，需要有很多条件，但其中一个重要的条件是，你不仅能够理解对方的肢体语言，还能恰到好处地运用。但科学家发现，女人要想吸引男人，除了肢体语言，还有一种利器，那就是月经周期内的体味。《生态学》杂志上刊登的一份研究报告指出：当女性处于月经周期内的易受孕期时，她腋窝的气味会让男性闻了感觉既舒服，又兴奋。

约会小动作，看透男人心

恋爱时，我们都要和对方见面约会，爱情也会因约会次数的增加而逐渐升温。不知渴望爱情的女孩子初次与男生约会时，是否留意了对方的微表情及微动作。男人每一个细微的表情或动作，都能反映出他的内心世界。掌握约会中微表情背后的心理，能让你明了对方的意图，一眼看穿他的内心。

表情1：神情紧张，坐立不定

这种男人很容易脸红，有些羞涩，常常低着头不敢正眼看你，双手紧握，甚至连说话都会有些“口吃”，身子微微颤抖，不停玩弄手边的小物件。一般的女性第一眼看到这种男人，会觉得他没有男子气概，无法提起兴趣。

但是，不要因为他表现得羞涩而忽略他的存在，或是小瞧他。他之所以会表现得紧张和不安，多半是因为他想给你留下好印象，但是在自己非常喜欢的女性面前，又无法抑制内心的激动，以至于神情和言语都变得慌乱起来。

这类男人多感性被动，他们希望被呵护与关爱。如果你喜欢他，就要用平等的眼光看待他，用真诚的心感化他，主动和他交心，他就会慢慢平静下来，对你表现出依赖感，希望能成为你的亲密爱人，并珍爱你一生。

表情2：热情似火，笑容灿烂

他如火般的热情和灿烂的笑容，犹如太阳一般温暖人的内心。他的

每一个动作都极优雅大方。初次见面，女人总会被他极其洒脱的举止和风趣幽默的言语所吸引，不知不觉被他的情绪所感染。

初次见面，他就表现得非常热情，总想和你套近乎，无疑他对你产生了浓烈的兴趣，于是极力表现他的魅力，借由表情、说话、动作来表达自己的情感，希望能引起你的注意，并赢得你的芳心。

这样的男人很容易相处，懂情趣，且很有影响力，很容易打动女人的心。但是，他的感情浓烈，会很快投入一段感情，情淡了也会很快抽身离开。你若被他深深吸引，请随时保持警惕，想方设法让爱情保鲜，才能抓住他的心。

表情3：轻松自如，不拘小节

他一脸轻松，如同与熟悉的老友见面，很随意地入座，身体后仰，或是把腿张开，一只手托着腮，怎么舒服怎么来。第一眼看到他，大多女性都会感到迷惑。

初次见面就如此随便，彻底放松，说明他没把你看成异性，目前对你没有爱情欲望。他喜欢和你在一起，但他现在没有想过要与你有进一步的感情发展，只会把你当成哥们儿，希望与你随意、放松地交谈，不受任何束缚。

这样的男人很随性，讲哥们义气。你若对他没兴趣就到此为止，结束爱情游戏；如果他正对你的胃口，就得秀出你的性感与魅力。当他把你当成女性看待时，你俩的关系才有望升级为恋人。

表情4：彬彬有礼，始终微笑

他貌似极具亲和力，一出场脸上就始终挂着迷死人不偿命的微笑，很有风度。第一眼看到他，女性会怦然心动，觉得他就是自己心目中的理想对象。

然而，千万别被此冲昏了头，他迷人的微笑、很有礼貌的行为表现，只因他把自己严严实实地包裹起来。表面看像是与你很近、很亲，实则他的心离你很远很远。他害怕受到伤害，也害怕伤害到他人，所以，他会极力掩饰自己的真正想法与感受。

对于这样的男人不可掉以轻心，别立刻就误以为他对你有好感，他只是不敢表现真实想法，像蜗牛一样背着重重的壳，把自己保护起来。你需要冷静下来，并表现出你温柔、亲切的一面，让他慢慢放松，从而卸去层层伪装，向你袒露心声。

表情5：眼神飘忽，心不在焉

他的眼神恍惚，有点坐不住，常常会四处张望，反应迟钝，双腿在不停抖动，时而看看手表，时而玩弄手机，给人“身在曹营心在汉”的感觉。

在约会时他如此心不在焉，只能说明他对此次约会根本提不起兴趣，无心谈情说爱，只想着能赶快结束约会，逃离现场，摆脱尴尬的境地。

对这样一个随时想逃跑的男人，你还有谈情说爱的欲望吗？如果觉得看他如此神态会让你有快感，那就将约会进行到底；倘若无法忍受或是对他深表同情，何不遂了他的心愿，尽早结束此次约会呢！

表情6：严肃认真，双唇紧闭

他表现得镇定自若，会不自觉地变得严肃起来，抿嘴皱眉，双眼紧紧跟随着你，关注着你的一举一动，像是要把你从外到里看个透彻，活像个侦探，让女性感到紧张。

他如此关注你，甚至会不停地向你发问，对你提出各种意见。这表示他在对你不了解之前与你保持距离，对你存在怀疑，正在考虑是否与你谈感情。这都是他不自信的表现，他不会轻易付出真情。

与这样的男人约会很难放轻松，因为他太喜欢挑刺。面对他的意见，无须过多辩解，也别急于表白心声，只要做个安静的倾听者，适时给予回应就好。如此也能让你了解他真正想要什么，以便更好地发起爱情攻略。

心理小课堂：约会时男人的小动作暴露他的内心

平常无意间做出的小动作，常常会表明一个人的本性。在和男人约会时，与之相对而坐，你只需稍加留意，就不难从他的动作里读解出他心底的秘密。

1. 把手放在嘴上

很少有男孩表现出这样的动作，但毕竟还是有的。这种性格的男孩属于敏感型的人，是秘密主义者，常常嘴上逞强，不过内心很温柔。

2. 摸弄头发

一般摸弄头发都是女孩子容易做出的小动作，有此动作的男孩通

常比较情绪化，属于那种常常感到郁闷焦躁的人物。他对流行事物很敏感但忽冷忽热。

3. 靠着某样物体

这种男孩有着冷酷的性格，但极具责任感和韧性，喜欢独自做事，通常都是一些通过个人奋斗事业有成的男子。

4. 到处张望

此种类型的男孩是具有社交性格的乐天派，有相当强的顺应性，对什么事都有兴趣，总是一副跃跃欲试的模样，对朋友爱憎分明。

5. 手握着手臂

这种性格的男孩是保守派的人，做事不够理性。因为他不太拒绝别人的要求，所以常常有吃亏的可能。

6. 常常低头

这种性格的男孩属于慎重派。他不会过分激烈地做事，也讨厌别人过分激烈、轻浮地做事，此种类型的男孩做事习惯孜孜以求，特别勤劳，交朋友也很慎重。

7. 托腮

这种性格的男孩一般服务精神旺盛，讨厌错误的事情。如果他身为领导，对手下松懈型的员工会很生气。他对跟女朋友的交往也持相当认真的态度！

8. 两手腕交叉

这种性格的男孩对待事物，通常都持有自己独特的看法。表面上他给人感觉冷漠，属于吃亏型的人，稍微有些自我主义。

约会小动作，看透女人心

我们知道，人们的一些小动作都会反映出心理变化。小动作愈多的女人，我们愈容易看穿她的心事。就像遇到心仪的男士，脸会自动潮红一样，这些小动作总会无法控制地表现出来。

当你和一个女人初次约会时，因为两个人缺少彼此间的了解，所以很难判断以后的情感方向。这是不是意味着我们毫无办法呢？其实，我们可以通过约会时的小动作看透女人的内心。

1. 不停地抻裙子

很多女孩子都喜欢在坐着的时候抻顺裙子或裤子，使之平整。这样的女孩子个性保守，传统观念很强。她们希望恋爱的对象也将是日后结婚的对象。如果仅以游戏为目的的男人，请不要轻易招惹她们，因为你会深深地伤害到她们。

2. 不断交叉双腿

这代表着她对于你们之间的这个话题十分厌倦，这时候她可能已经开始感到烦躁，如果不想让她继续烦躁，就赶快换个话题吧。

3. 用手撩动鬓发

这是很多女孩子的习惯动作之一，同时也揭示出这个女孩子对于自己容貌的自信。她正期待着对方的欣赏，如果这个时候男人对她说出几句适当的赞美语言，那无疑是锦上添花的事情，更容易讨得女孩儿的欢心。

4. 用手摸脸

即将进入恋爱初期阶段的女性，经常会出现用手触摸脸部的行为，因为怕对方看到她不自然的含情脉脉或脸红，所以会试图以手抚摸脸部，企图掩去那种不自然，达到掩饰自己的目的。

5. 手托下巴

这代表着女孩子对于这场约会以及约会对象的失望，很明显，对方不是自己所希望的恋爱对象。这时候的女孩子可能心里最期望的是如何尽快结束这场约会，只是有时候碍于面子在拖延时间而已。如果一个女孩子在初次约会中长时间保持这个动作，同时目光淡漠的话，那这次约会肯定达不到双方预想的效果。

6. 不停地玩弄手指

不停玩弄手指，或是玩弄手边的小物件，这表明女孩子处于极度尴尬之中，是面对陌生异性时的不自然。这时候的男方应该主动打破尴尬局面，多找一些轻松话题缓解女孩子的紧张，使你们的约会更加完美。

以上几个约会小动作分别反映了女人不同的心理，现在你是否了解了呢？在与异性接触时我们要善于观察动作，这有助于我们做出正确的判断。

心理小课堂：约会中注意对方的十三个小动作

（1）常常左顾右盼。这样的人内心有时缺乏坚定，遇到困难

时，对事情不耐心。

（2）交谈时，声音比较大。这类人自尊心比较强，也多为自己的爱情和事业不断地努力。

（3）动作手势有过多夸张的举止。这类人性格比较平易近人，内心比较真诚。

（4）大话不断，夸夸其谈，不停地发表自己的见解，而不在意旁边他人，表明其理想比较高，做事往往起步很高，但有时不一定成功。

（5）说话时常常闭眼睛。这类人比较有智慧，说话也慎重判断，常常是思考后再说。一般说到做到，答应别人的事肯定能做到，要不也不轻易地答应别人。

（6）言语很轻蔑。这类人理想远大，现实中常常遇到困难，朋友比较少。

（7）一发言就保持微笑。这类人比较善良，擅于表演，比较随和，遇事比较自信，不易陷入爱情困境。

（8）眼神总是避开另一方。这类人比较追求爱情上的浪漫，做事比较自信，比较有心智。

（9）笑得很勉强。说明他内心对这次交谈不是十分满意，距离其内心想象的有一定差距。

（10）保持非常冷静、沉稳。这类人比较稳重，人也比较可靠，有一定的文化修养。

（11）表现很随和。这类人比较和蔼，平易近人，爱情方面虽然激情较少，但比较长久。

（12）在言辞中挖苦自己。这类人比较阴暗，且好强，缺乏一定的修养，不可深交。

（13）闪烁其词，前句不接后句。说明他遇到了烦心事，为人诚信度不够，不能很好地为朋友出力。

女人如何做，更能吸引男人的注意

女人如何在一场宴会中让自己成为全场的焦点？如何吸引你心仪的男人？如何在爱情中牢牢抓住他的心？其实这些都不难，你只需要要点小动作。有时候一个细微表情和动作就会让你充满魅力，女人味十足的你会让他对你欲罢不能。

女人的性感迷人不完全体现在美丽、丰满和野性等方面，其实最耐人寻味的性感往往是超越视觉的。女人动态的性感，是女人对性感的生动表达，是女人攻陷男人的积极而有力的武器。

1. 嘟嘴

女人常常会做这个小动作。当在生活中遇到一些无奈或惊叹时，一个不经意的扬眉嘟嘴，会让人感觉到你有一种特有的性感可爱。这是很有女人味的一种感觉，这时的表情和肢体语言有一种小小的可爱、俏丽、温柔、甜美和古典。

2. 双手捧脸

当男人对面有一个可爱的女人，在入迷地听他倾诉一个动人的故事，她不经意地用双手轻轻地捧着自己的脸时，男人顿时会觉得这个女人更加可爱，从而更加在乎她。

3. 腿部摩擦

在电视剧中，我们经常会看到有的人在别人看不到的桌子下面轻轻用腿的摩擦来交流，这是公共场合常见的一幕。尽管你们已经亲密得很

了，但是这种小动作非常富于挑逗性并且充满偷偷摸摸的冒险刺激。当然，在不同的环境，它还有另外一层意思。

当被挑逗的一方把腿部更多地向对方靠过去，或者女性把一条腿叠放在男性放在自己大腿的手上，更无须怀疑他们感情的牢固性。

同时，这种方法也适用于一方想把另一方的注意力拉回到自己身上。比如，当女性发现男性注视女服务员的时间过长时，就可以采用这个小动作来提醒他：你看也没用，最后你还是得跟我一起回家。这种招数比当场跟他翻脸的效果要高明得多。

4. 不自觉把头低下

大部分的东方女性在与异性擦肩而过时都会不由自主地将头低下，但是这其中也有不同的奥妙所在。如果女性以极平常的眼神看待男人，表示对他没有任何特别感觉；但是如果女性是以很开朗的眼神和擦肩而过的异性对视时，也别太高兴，也许只是突然心情不错罢了！

5. 恰如其分的露

穿一件长长的可以裹住臀部的家用T恤，而下面几乎是不穿。这样的家居打扮，很舒服，上半身温馨，下半身自由，遮与露都恰到好处。很简单的穿扮却能达到事半功倍的效果，让你倍增魅力。

心理小课堂：女人善于用身体动作表达爱

很多人认为，在表达爱情的时候只用眼神和语言就够了，其实这是不对的。在我们表达爱情的时候，除了可以用以上的那两种方式以

外，还可以用我们的身体来表达，特别是对于女人而言，女人喜欢用身体的接触来表达自己的善意和亲密。

肢体语言学专家们研究发现，每个人都有一种心理上的警觉，即人的“势力范围”感觉。每一个人都以自我为中心，并向四周扩张，形成一个蛋形的心理防御空间，一旦其他人侵入，就会引起他的紧张、警戒和反抗。越是陌生的人，彼此之间距离越远，身体之间的间隔也就越大；反之，则心理防御空间距离就会逐渐缩小。例如，正常的夫妻之间，父母和子女之间的关系最为亲密，所以他们之间的心理距离能缩小到零，即产生肉体间的紧密接触。

小孩子都喜欢依偎在大人身边撒娇，这是动物性的表现。随着年龄的增长，人在理性上逐渐成熟，动物的原始习性就逐渐退化，隐蔽到理性后面。当女人羞于或不善于用语言来表达自己的感情时，她就习惯用身体接触这种最原始，也是最直截了当的方法作为传达自己感情的手段。从这个意义上说，女人和小孩子是比男人更具动物性的。

从心理学的角度看，女人比较重视感情，思考问题也是凭感觉的，而且她们的感官比男性更敏锐，尤其是触觉。所以，女人更习惯于用触觉的感受来替代语言的表达。因此，当你和女友约会时，不仅要用耳朵听她说些什么，还要用眼睛看她做些什么。只有这样，才能更准确地洞察到她心里的真实意图。

因此，如果你的女伴在走路时，总是喜欢亲密地挽着你的手，或是触碰你的身体，说明她和你的心理距离已大大缩短，她不在乎你侵入她的“势力范围”。

如何正确地传达爱的信号

他对你到底有意没意？哪些姿势和表情能够点燃异性的热情？心理专家亚伦·皮斯和芭芭拉·皮斯对此做出了精彩的诠释。

1. 男性最钟爱的女性坐姿

由于男性腿部和髋部的骨骼构造和女性不同，所以很难摆出两腿交叉而小腿保持平行的坐姿。因此，这个姿势极具女性气质，被男性评选为最钟爱的女性坐姿。一条腿紧紧地贴在另一条腿上，这样的姿势使腿部看起来显得更加健康和年轻，而且会因为极具性感而无比吸引男人。在模特培训课上，这是必学的坐姿之一。

2. 男人示爱的动作

当我们对交谈话题或者交谈对象感兴趣的时候，我们会把脚伸向前方，缩短和交谈对象之间的距离。倘若我们不感兴趣或者不想发言，我们就会缩回自己的脚；如果是坐着的话，还会把脚缩到椅子底下。当一个男人试图向女人表达好感时，他会采用一系列典型的男性求爱的肢体语言：一只脚伸向女人，两腿叉开，展示胯部，两臂向身体外侧展开，以使自己看起来显得更强壮，并且占据更大的空间。

3. 玛丽莲·梦露的表情

玛丽莲·梦露一直是性感女神的象征。她知道，至少是在潜意识里知道什么样的身体语言能够让男人欲罢不能。于是，她摆出了她最经典的表情：在垂下眼皮的同时抬起眉毛，目光往上看，嘴唇微张。几个世

纪以来，女人们都用这种姿势展现既性感又顺从的形象。这样的姿势已经成为性感女神们的标签。

4. 戴妃式微笑

微笑时双唇紧闭，同时还低下头，歪向一侧，并且斜着眼睛向上望，这样的笑容不禁会让人联想到年少时的俏皮和心思暗藏。无论何时何地，女性这样做很容易引发男性体内的保护欲，使他萌生出呵护她的念头。已故的戴安娜王妃就是用这样的笑容征服了全世界。戴妃的这种微笑似乎有一种神奇的魅力，不仅让男人想保护她，心悦诚服地拜倒在她的石榴裙下，同时也让女人喜欢上她。对男人而言，这种既俏皮又有些腼腆的微笑是一种极具挑逗性的信号，也是一种鼓舞他们“向前冲”的暗示。回家照镜子时仔细模仿一下吧，这样下次当你打算向他示好时，这招微笑撒手锏一定能派上用场。

心理小课堂：如何巧妙地向男人传情达意？

当你遇到心仪的男士，想和他交往时，你可以运用自己的身体语言，向他传递友善信号。

1. 发出下次见面的信号

直接说出自己的电话号码并不高明，你可以留个电子邮箱，这样男方会比较自在。如何邀请对方呢？你可以说：“原来你也爱看电影，最近有个艺术类电影展，很多朋友都会去，你来吗？”“我们要办电影沙龙，你也来支持我们的活动吧！”

2. 美丽女人不等于魅力女人

男人是视觉动物，因此很多不够漂亮的女士在与男士交往时都不自信，其实美丽女人不等于魅力女人。呆板、没内涵的女人才不受欢迎。自信和善良的女人一样会受青睐。

3. 微笑是一种邀请信号

有些女性一参加派对或酒会，就喜欢孤芳自赏地坐在一边，一副谁也不想搭理的样子。这样的女性即使貌若天仙，也会把心理承受能力不够强大的男性吓退。所以最好的办法就是融入现场气氛，在派对上端着杯酒，很轻松的样子。在商务场合温和地与他人进行目光交流，不要显得格格不入。此时，微笑就是你最好的邀请信号，它会让你很受欢迎。

4. 请闺蜜帮忙

最好的情景是你先和身边的同性聊天，你可以先大声介绍自己，然后让他自然地加入，要注意的是这位同性的相貌最好不如你。更好的办法是直接带闺蜜参加派对，你们可以相互支援，等他渐入佳境，你的闺蜜可以找借口离开。再勇猛的男士也需要鼓励和肯定，你可以委婉地表示好感。比如他主动帮你拿饮料，你可以说：“我特别欣赏体贴的男士。”这种夸奖不会太直接，假如对方无意，你也不会太过尴尬。

5. 学会耐心倾听

男人都喜欢高谈阔论，如果你专心倾听通常会给对方留下好印象。如果你不认同他的观点，也不要直接斥责对方，很多大大咧咧的

女士都喜欢对男士的观点迎头痛击，这样的举动最多能让你和他发展为哥们儿，而绝对不是情侣。

一吻定情时手应该做些什么

肢体语言是内心活动的一种最直接表现。比如，有的人愤怒时手会举起来，激动时会站起身，兴奋时会手舞足蹈，害羞时会手足无措……这些都是个人心理活动的反映，并且非常明显，大部分人一看就明白这些动作所代表的意思。但是，有一些很细小细微的动作，却不是每个人都能读得懂的，如果你不够细心的话。

特别是那些沉默寡言，并且看着很成熟稳重的男人，平日里他们的肢体动作极为贫乏，因此女人想要读懂他们的心，实在不是件容易的事。

无论是什么性格的人，在真情流露的时候，往往就是他们内心情感最为开放也最易被人窥视的时候。

吻，是一种情不自禁，也可以说是一种甜蜜的阴谋。当男女接吻时，男人的手部动作就会透露出很多秘密，聪明女人可以从他的手部动作中去进一步了解他的内心。那么，和女人接吻的时候，男人的手一般放在哪里呢？

1. 摸你的臀部

这种行为表示爱比较成熟，也很有激情，在感情里属于主动出击型的人，他是燃烧的火鸟，喜欢挑战和征服。他懂女人心，但是也暴露出他极可能是个有魅力的危险“狠角色”。不过这种男人往往极富魅力，轻易就能获取女人的心。

2. 紧抱

这种男人需要安全感，尊重对方，在乎“在一起”的感觉，爱的温度很高。有时手上的信息要比唇上的信息更准确，不少女性喜欢这样的“窒息感”和被揉碎的奉献感。不过这种男人对女人的要求也很高，他们希望自己所爱的女性集美丽智慧于一身，所以你要够优秀才行。并且这样的男人有时候甚至会比女人还要感性。

3. 搂着你的腰、肩

这种爱从容、醇厚、大气，有宽容之心，相信自己的爱可以征服对方，是个对爱执着而强有力的人。吻可以如此从容，那他一定成竹在胸，也一定爱得游刃有余。只是这样的男人，自制力非常强，所以相对来说女人很难掌控他们。

4. 抚摩你的头发

他的爱细致温柔，很贴心。这种爱情比较艺术，重细节。感性、温情所至，他还有“空”这样欣赏，是属于斯文类型的男人。

5. 乱摸

这样的男子比较冲动浮躁，爱情对他而言是新鲜刺激的，也是缺乏经验的。他性急，也可能是对爱情感到没有把握，所以有些忙乱，也有“蹭一点是一点”的贪小便宜心理。

心理小课堂：亲吻的部位暴露男人心理

触“电”男女在一起难免卿卿我我，悱恻缠绵，而亲吻又是他们

表达情感的最常用方式。据一项对“吻”的调查资料显示，不同的人喜欢亲吻的部位能体现出各自不同的性格特征。

1. 耳朵

最能善解人意的人，很容易就能了解别人的心事和痛苦，在感情上他敢爱敢恨，却很会利用别人达到自己的目的。

2. 手臂

善于寻找人生的机会，懂得试探别人的需要并掌握机会。

3. 手背

是典型的情圣，既懂得掌握男女感情又懂得伺机而行，野心很大。

4. 手心

渴望得到情人的真心相对，通常喜欢有品位的爱情。

5. 脸颊

希望以和为贵，是重视友谊的人，能始终忠于爱情却比较容易受骗。

6. 头发

在两性关系上，他是爱吃醋、嫉妒心重、占有欲望很强的人，也是容易在爱情中遇到挫折和牺牲的人。

7. 额头

积极创造人生的人，人际关系良好，能给人温柔体贴的感情，并且爱在不言中。

8. 眼睛

可以不惜一切为爱牺牲的人，他希望能降服心中的情人，而且这种人也喜欢吻性感地带。

9. 嘴部

是爱情专一的人，吻了就代表已经以身相许，这种人有很多自信和强烈的道德观。

10. 脖子

对爱情不专一，无法谈一场天长地久的恋爱，却要求对方苦苦等待。

11. 肩

精神上极需要安慰，即使内心无比地渴望和需要也不轻易表达，容易陷入别人的陷阱中。

12. 鼻子

是性欲比较强的人，有一点双重性格而且玩性很重，不易建立良好的事业基础。

抱一抱，不用问他爱你有多深

女人总喜欢从细节去洞悉一个男人对自己的爱有多深，是否真诚。口是心非并不是女人的专利，男人也如此。有时候他们嘴里说着爱你，心却在思考着别的事情。女人可以通过观察他拥抱你的方式，体会他的爱。

1. 趁你不注意，拉你入怀中

如果他喜欢趁你不注意，把你拉入怀中，让你的脸紧贴着他的胸膛，然后用双臂紧紧地拥抱着你，这样的动作表明他很爱你。他在用这样的行动方式告诉你：亲爱的，你不知道我有多爱你，相信我，我会给你幸福的！这样的拥抱也带有一点宠溺的味道。

2. 从背面温柔环拥

男人喜欢从背面环拥住你，证明他是一个比较理性的人，同时也更注重与爱人有精神上的交流。这种男人在平时生活中很少会对你说甜言蜜语，别奢望他们会将“我爱你”挂在嘴边，跟这样的人在一起，你还是看他的行动更加好，一旦你注重他的语言表达，或许你又会开始变得惴惴不安。其实爱并不需要经常挂在嘴边，当你用心感受时，也能从他的日常行动中感到他对你浓浓的爱意，这样的行动语言有时候比肢体语言更让人觉得甜蜜。

3. 他喜欢枕在你的腿上

这样的男人有恋母情结，在情感上比较黏你，他比较多愁善感，更

喜欢你对他说“我爱你”。这种性格的男人很适合当一个听众，可以耐心地听你倾诉，在生活上，事事都会以你为先。

4. 单臂拥住你的肩

男人喜欢用单臂拥住你的肩，证明他是一个比较保守的人，在爱情上也显得很被动，如果他爱你，你也爱他，不妨自己主动一些。如果你的他喜欢用单臂拥住你，那表明他很小心翼翼，不知道你是否喜欢他的触碰，正在观望你的情绪。这种男人一般都很尊重爱人，在生活中，如果你不愿意，他是绝对不会越雷池半步的。和这样的男人相处，你想要什么一定要及时说出来，不然你自顾自地生闷气会让他误以为你在讨厌他。

5. 他喜欢你抱着他

他喜欢你抱着他胜过他拥抱你，这样的男人有点像个大孩子，还有某种程度上的恋母情结。他对你的占有欲和依赖性都很强，要小心他总爱吃醋哦，所以，你要在各种场合中多在乎他一点。

6. 他喜欢从正面紧紧地拥抱你

有这样形为的男人，说明他很珍惜你，也很爱很爱你，给你百分之二百的爱，紧张你的一言一行，生怕给你的不够多。这爱给得太浓烈，有时候难免会让你有些吃不消。

心理小课堂：从拥抱方式读懂男人的暗语

1. 我们做朋友吧

如果他一手上一手下地拥抱你，那说明他只是把你当成好朋友。继续加油，从朋友变情人吧！

如果他抱你时会在你上背处拍几下，那表示他其实是把你视为好哥儿们。

但是如果是另外一种状况，比如你的手心在不停地流汗，脑海里面一片混乱，你现在非常紧张，你即将上台演讲。这时候你的另一半紧紧地抱住你并鼓励地在你的上背处拍了几下，这种教练对队友式的鼓励拍击是他支持你，对你有信心的表示。

2. 你可能需要点安慰

在你需要有人陪伴和安慰时，他双手环绕你的肩颈，紧紧地把你抱住。这时候要知道他对你是单纯的朋友身份还是对你暧昧，那就要看他安慰你时双手的动态了。

如果他只是紧紧地拥抱你，那他把你视为朋友；可是如果他的手会上下轻抚你的背部，那他对你的感情绝对在友情以上。

3. 我想再见到你

你们第一次约会结束要说“再见”了。你觉得今晚好像过得很好，但是你不太确定对方到底喜不喜欢你。

当你内心还充满疑问的时候，他往前走了一步，双手环绕你的腰，紧紧地抱住你。你不用再怀疑了，对方真的很喜欢你。分开后，记得给他个微笑，跟他说你期待下次再一起出去！

4. 我爱你，我想要保护你

你正忙着做自己的事，没有注意到他从身后靠近，直到他双手从后面搂住你的腰，紧紧地抱住你。

这种在浪漫电影中常常出现的前胸贴后背的拥抱方式，是他在表达他爱你，即使那三个字还没说出口，他可能自己也还没意识到他爱你，但是不用怀疑，他对你的感情是真的。

但是，要注意的是，假如他长期都是这样抱你，鲜少面对面地拥抱你，那表示他认为虽然他很爱你，但却没有办法跟你真心交流。

可能他有心理上的障碍，可能你没有办法确定你对他的感情，进而让他怀疑你是不是真的爱他，反正你们彼此间有障碍，让他没有办法面对面地拥抱你。

心理测试：看看你们有多相爱

言语是苍白而且靠不住的，研究肢体语言的专家认为男女之间的沟通有90％以上是不需要通过说话的，而是通过分析肢体语言以及一些亲密的小动作。

因此，你可以通过分析你和恋人之间平日的肢体语言以及一些亲密的小动作，来了解你们之间感情的结合度。

A. 连体婴儿步
B. 接吻时捧着你的脸
C. 趁机吃你“豆腐”
D. 整理你的乱发

结果解析

选择A

两个人勾肩搭背地走在街上，足以宣告你们之间有多么融洽。当你们把胳膊环绕在对方的腰上用相同的步伐前进的时候，还说明你们不光是情侣，在感情上还能达到好哥们儿的境界。你们用这种和谐统一的姿态来面对世界，说明你们是真正意义上的一对儿，不但在感情方面感觉如鱼得水，同时还建立了一种信任和互助的关系。

选择B

情侣接吻的时候，把对方的脸捧在手里是一种最强烈、最自然的感情流露，这个动作已经远远超越了接吻本身的意义。通常人们做出这个

动作的时候不需要预先设计，而是一种近乎本能的爱意的流露，这个动作表达了两个人希望完全与外界隔离，单独相处的情绪。

选择C

你们参加派对的时候可能都有如下的经历：在人群中趁人不备你轻轻捏捏他的臀部，或者是他走过你身边突然从后面搂住你的腰……情侣之间动手动脚通常都会选择富含性意味的方式，这是一种自然而然的行为，含有很多的玩乐成分。隐含的话语就是“还记得昨天晚上我们……吗”。另外，可以做出这种轻轻地掐、拧的小动作，说明他们很了解对方身体的承受能力及习惯。情侣通过这种举动获得的并不是生理的愉悦，而是来自心理的满足。

选择D

最甜蜜动人的一刻莫过于他深情地凝视你的脸，轻轻帮你把垂在脸颊上的一绺秀发掠到耳朵后面……这个动作如果在大庭广众之下做出来，等于向所有的人宣告你们是情侣关系。如果在只有你们两个人的时候，这个动作就代表了他默默道出的心声：我想好好地照顾你。

后记　微表情正在“出卖”你

人的脸部就像是一种传播信息的媒介，人们可以通过“阅读”每一张脸来获取自己想要的信息。2009年热播美剧《别对我说谎》就将“微表情”这一原本属于科研领域的内容介绍给了大众。如今，微表情分析已经引起了越来越多的关注。

微表情是心理学名词。人们通过做一些表情把内心感受表达给对方看，在人们做的不同表情之间，或是某个表情里，脸部会“泄露”出其他的信息。微表情”最短可持续1/25秒，这种表情往往和欺骗联系在一起，无论是善意还是恶意。当人们试图掩饰、刻意隐瞒某种心理活动时，内心的真实想法反而可能通过微表情表达出来。很多名人更是成为这场微表情普及过程中的“受害者”。

尼克松：不高明的说谎者

“我今晚在此向大家保证，我会尽力确保此案得到公正的审判，去除政治圈多年来的恶行。”这是“水门事件”发生后尼克松的公开电视讲话。

露出明显马脚的是他的肢体动作，尼克松表态的时候，眼睛几乎很少正视正前方的镜头。几年之后，当尼克松接受英国主持人弗罗斯特的专访时，他仍然存在这样的行为，他很少去和弗罗斯特进行眼神交流。按常规分析，这样的人往往智力超群，但生活在自己的世界里。

克林顿：三次不认莱温斯基

克林顿的问题就在于他本来应该是全美国那个最有担当的人，却不幸三次否认了自己做过的错事。

克林顿的一次公开表态几乎可以当作“抓谎达人”的完美教材，他神情不安地左顾右盼，逃避镜头，然后说：“听着，我可能只说一次。（这对我来说实在太痛苦，我不愿意多说。）”在眼神游离的同时，克林顿的手非常不安，他用一根手指对自己的话语进行强调，指向前方和上方，这是一个典型的撒谎者常用的手势。

由此可见，对于很多善于撒谎的人来说，做到脸不红、心不跳并不难。但是伪装得再好，微表情还是会透露他内心的秘密。微表情作为心理应激微反应的一部分，由人类的本能发出，无法伪装。即使大家平常努力掩饰自己的真实感受，强颜欢笑，都只能在出现第一瞬间的微表情之后，才能装出自己想要表达给大家的表情。所以微表情是了解一个人内心真实想法的最准确线索。

在美国，目前针对微表情的研究已经应用到国家安全、司法系统、医学临床和政治选举等领域。如果你想更精准地认识一个人，就有必要学习一下这门科学，让自己在不动声色间就发现他人的心理线索，知人知面就知心。

影响美国心理学达30年的学问

行为心理学

姜巍 著



介绍人的**习惯、情绪、语言、思维、人格**等
是如何形成的以及如何进行自我完善

教你认清自我，读懂他人，看透生活。

源自美国心理学家
约翰·华生
的行为主义理论

古吴轩出版社
中国·苏州

目　录

作者简介
序
第一章 行为心理学：从行为探索心理的源头
刺激与反应：翻出十万八千里也逃不出反射弧的掌控
灵魂OR身体：心理学研究对象的重大转变
主观VS客观：谁说“闭眼花寂，睁眼花开”
内省与外观：面对内心最深处的角落，还是旁观者清
第二章 生理反应：刺激面前，你的身体很诚实
有效的刺激唤起反应：“隔靴搔痒”只能徒劳无功
刺激替代带来无限可能：铃声之于巴甫洛夫的那条狗
反应替代解释童年创伤：一朝被蛇咬，十年怕井绳
习惯是全新的条件反应：不过是再关联一个小程序
腺体反应的微妙：从“垂涎三尺”到“望梅止渴”
手的分工不过是习惯：左撇子是天才吗
第三章 习惯性行为：透过动作读出本真
习惯的意义：教你如何“兵来将挡，水来土掩”
习惯的形成：为何说“一屋不扫，何以扫天下”
好习惯的养成：论“读万卷书，行万里路”的重要性
习惯=条件反射？你没看到棋盘上落子的那只手
第四章 人体潜能：“天赋”与“本能”不过是自欺欺人
“天赋”的迷信：打破“龙生龙，凤生凤”的观念
环境的影响：“墨悲丝染，诗赞羔羊”
“本能”谬论：“狼孩”为什么没有从母胎带来“本能”
“记忆”并非能力：小白鼠迷路不过是习惯的丢失
第五章 情绪之谜：走出意识独尊的怪圈

情绪源于遗传吗

情绪的生理基础——脾气、肝火、胆量等

复杂情绪的诱因——外界的刺激

情绪的迁移：爱屋及乌证明你还需要更上一层楼

消极反应：与其“马后炮”，不如“未雨绸缪”

第六章 妒忌心理：因为亲昵，所以妒火中烧

妒忌的产生：爱与妒忌原来是一体两面

妒忌何时开始：懵懂之年，你们说的情结我不懂

妒忌的源头：妒忌不是依恋的必然结果

远离溺爱：把妒忌扼杀在萌芽状态

第七章 恐惧心理：尝试用良币驱逐劣币

恐惧的根深蒂固：那些孩子忘不了的心理创伤

情绪能够传染：依靠环境的力量克服恐惧

无条件反射：训练宽容与接纳的良方

杜绝一切恐惧？须知“无知者无畏”

第八章 语言玄机：符号里藏有大千世界

语言的产生：鹦鹉和猩猩真的“能言”吗

语言的发展：“橘生淮北则为枳”

语言与现实的对应：你的身体里携带整个世界

催生词语的动觉：起决定性作用的第一张多米诺骨牌

语言习惯要保持：其实你不是忘了对方的名字

“刺激词”的重要性：福尔摩斯眼中的蛛丝马迹

第九章 思维破译：与自己的无声交谈

思维的本质：你与自己的窃窃私语

思维的依托：没有语言，何以附着

何谓思考？语言功能的“学而时习之”

语言与思维：文学是新的情境下的完美合作

第十章 人格透视：行为才是客观的依据

人格的定义：我们不能审判灵魂，让你的行为说话

人格的探究：不要奢望一蹴而就，否则你的判断就无效

人格的弱点：敢于直面自我的人，是真的勇士

改变人格：虽然困难，但有希望

后记

返回总目录

作者简介

姜巍

心理学研究者、自由撰稿人，一直专注于儿童心理学、教育心理学、女性心灵修养等专题的研究和传播。学习中外心理学理论，经过不断探索，形成了自己独到的见解和理论体系。

序
PREFACE

1878年1月9日，约翰·华生（John Broadus Watson）降生在美国南卡罗来纳州一个平凡的家庭。身为小农场主的父亲平日性情暴躁，而母亲又是一个虔诚的信徒，生长于这种家庭氛围中的华生，或许是因为母亲的严苛而终生对任何宗教无感。

在他13岁的时候，父亲抛弃了这对母子，母亲卖掉农场，带着他搬到格林维尔镇居住。然而在那里他因为出身于偏远的山村而受到同学们的嘲笑，这让经历过父母离异和家教不当的华生越发变得敏感脆弱，情绪和学业都长期陷于低谷状态。但是谁也没想到，约翰·华生竟然在后来建立了心理学的一个新学派，成为行为心理学的开山鼻祖。

华生的行为心理学对于当时的传统心理学可谓是一个巨大的颠覆，虽然他的个人生活颇受争议，但是这无损于他在心理学领域做出的开拓性成就。不同于之前的以意识为研究对象的机能主义心理学，行为主义心理学将目光转向人类的行为，从而弥补了前者单纯依靠内省而不切实际的缺陷，将心理学从主观世界引入客观世界，强调环境对人的重要影响，以及人类的许多习惯都是后天习得的这一事实。华生的行为主义心理学理论推动心理学向一门成熟的自然科学转变，并在心理学界产生了长达半个多世纪的影响，属于当时心理学最前沿的理论。

行为主义心理学中的许多主张具有颠覆性，包括由此衍生出来的在幼儿教育方面的一些观点。虽然它不可避免地具有一定的局限性，而且“刺激—反应”理论也具有片面性，这在一定程度上使心理学对意识的

研究受阻。当然，随着时代的进步，行为心理学也同样面临更新换代的问题，但是我们依然要肯定它为心理学发展做出的贡献，而且其依然有我们可以学习借鉴之处。

这本书整合了华生行为心理学的论著，力求将完整的思想体系呈现给读者，提取了华生论述中的几个关键点，并以生活实践来验证它的合理性。每节后面都讲了通过行为来洞悉心理的小诀窍，具有贴近生活的实用性。

为避免过于严肃的语言让读者感觉索然无味，本书力求以浅显平易的语言论述，希望其在知识“高大上”的同时，也做到语言“接地气”，从而给读者以轻松的阅读享受。而读者如若能从中获得对自己生活有益的启迪与指导，这本书也就可谓适得其所了。

鉴于笔者才疏学浅，本书不免有疏漏之处，也敬请诸位读者给予批评指正。

第一章
行为心理学：从行为探索心理的源头

将心理学研究的目光转向人类的行为，华生做的这件事几乎可以说是“前无古人”。之前的心理学一直沉浸在“意识”“灵魂”等范畴里，而且长期以来神学的影子都笼罩着心理学。应该说，是华生将心理学真正转变为一门自然科学，因为他不再关心那些玄乎其玄的名词，而从肉眼可见的行为入手，破解人类心理的密码。

刺激与反应：翻出十万八千里也逃不出反射弧的掌控

每个人的行为，其实都被一只看不见的手所控制，这就是人们身体的“刺激—反应”机制。它仿佛是如来神掌，没有任何行动的发生可以逃出它的掌控。

《西游记》第七回，齐天大圣遭遇一劫：他凭借自己一个筋斗云便是十万八千里的功夫，跟如来佛祖打赌，若赢了便要玉帝将灵霄宝殿让给他。正当他志得意满要如来兑现诺言时，却发现这十万八千里硬是没有翻出如来佛祖的掌心，倒是如来佛祖将手掌化作五行山，压住了孙悟空。

其实每个人身体里都住着一个“孙悟空”，跳不出那宿命般的“如来神掌”。纵是翻出十万八千里，人们的行动也都在“刺激—反应”的反射弧掌控之中。

仅举一例就可以知道了。夜间行车，前方迎面而来的远光灯可谓马路杀手。其原因在于人眼瞳孔会随着光线的刺激而自动伸缩，正常光线下可以如绿豆大，可一遇强烈的远光灯刺激，就会自动收缩到只有小米粒大小，此时人眼的进光量直线下降到原本的1/30，两车相会时瞳孔有一瞬间的伸缩失灵，这一瞬间，人的眼睛出现了“夜盲”，于是，惨剧就此发生了。

还有很多，如天冷加衣、酷暑纳凉、饥欲得餐、渴欲求饮，无论是来自身体内部还是外部环境的刺激，无一不在召唤着人们做出各种各样的反应。人的眼、耳、鼻、舌等器官与整个肌肉系统，更是负有双重职责，它们不仅要对各种刺激做出灵敏的反应，还要负责接收刺激发出的

信号，即便是人们夜深睡去，也依然有它们做巡逻的哨兵。

也许有人要反驳了："倘若你把一幅凡·高的名画或者一份贝多芬的交响乐乐谱放到一个出生不久的婴儿面前，就不要指望他会有什么反应，'刺激—反应'的规律在这里也不适用啊？"且慢，这点在后面将会援引行为心理学的理论来加以解释，包括在一般情况下人们会无动于衷的刺激，还有可以引起人们反应的刺激——条件反射。

人们无时无刻不在感受着内在或外来的刺激，并且人们的身体感知到它们的召唤后会做出反应进行运动。但这运动可以是高调到一眼便知的，比如手舞足蹈，也可以是低调到只有借助仪器才能探测到的，比如血压升降，以及人们常说的"眼神中不易察觉的淡淡忧伤""目光瞬间黯淡了下来"，这些都是较为隐性的反应。

当然还会遇到另一种反应。比如一个植物人已经丧失认知能力和自主活动的能力，但是他的心跳、呼吸、血压等依然如常，而咳嗽、打喷嚏、打哈欠等也一如常人。这些反应看来是天生就有不需要学习的，也就是不学而能的先天反应。还有一些反应却不是，比如说话、动手操作等，不然孩子出生后为什么要牙牙学语，这些反应不是出生就有的，而是要在后期的环境中通过不断的刺激和反复练习才能成为一种习惯，这些可以认为是需要习得的后天反应。

从刺激到反应，这个反射弧的终结点在哪里呢，会不会如同核反应那样一直反应下去？不是，反应在这里是为了刺激的终结。比如人饥肠辘辘的时候，胃会自动收缩，唾液腺会分泌唾液，接下来会有种心理失衡感，这就是所谓"饿得发慌"，于是开始四处寻找可以果腹的食物，甚至是饥不择食。而当他饱餐之后，胃的抗议已经结束，此时走在大街上，即便有各种食物散发出诱人的香气，他也会视若无睹。再比如寒风

刺骨的时候，人在街上会下意识地加快脚步，也许是想要寻找一个地方躲避寒风。

最后举个喝酒的例子，酒喝多了酒精对身体也是有刺激的，此时脾胃会自动开启保护模式，强迫人将喝下去的酒再吐出来，虽然滋味让人不堪回忆，但这也是身体面对刺激而做出的自我保护反应。

综上所述，如果没有“刺激—反应”模式，人恐怕难以存活下来。

如此讲来，人们始终在反射弧的掌控之中，一举一动都逃不出它的掌控。一切行为，都是对它的解读。

见微知著

对镜顾影自怜是否有自恋倾向？

我们有时会见到一些人，对着地铁车厢玻璃、汽车的后视镜，甚至是商店的橱窗打量自己的仪容是否得体，整理一下凌乱的头发或者不服帖的衣服。这是一种很自然的行为。

不过也有较为夸张的，长时间在镜子面前停留，犹如占领地盘一般，有的可能是整理头发或者补妆，但有的则仅仅是为了欣赏自己的倩影，甚至是摆出各种姿势。这种人往往给后面等待的人造成了极大的困扰。

注意自己的仪表当然也是对他人的尊重，但是如果过分注重自己的形象，就不免会变得自恋起来。自恋者往往对自己的形象格外在意，别人的评价在他们心中会引起不同寻常的反响，这恰恰显示出他

们内心隐秘的自卑感。而沉溺于镜中的自己，也反映了他们逃避现实的心理。

灵魂OR身体：心理学研究对象的重大转变

心理学得以走下神坛，应该说华生功不可没，因为在此之前灵魂的影子一直在这个领域徘徊不去。当人们终于从人的身体找到心理学的答案，心理学也迎来了自己的春天。

也许没有人想得到，今天人们所说的心理学，在最初的时候被神学的影子所笼罩。

那时，如果有谁说心理学不是研究人的意识，那他多半会被嘲讽。换句话来讲，类似于今天说的“心灵体验”一类，受制于宣称灵魂与超自然概念的宗教哲学。

然而，心理学诞生之前又是什么样子？这种传统心理学萌生的土壤在哪里？

可惜灵魂和超自然的观念久远到让人们几乎无法考证，但是这不妨碍人们做一个猜想。

在最初的时候，大地上的猿猴还过着群居的生活，那时它们为生计奔波，并不比今天的人类容易多少，它们忙着打磨石头，忙着捕鱼打猎，忙着采摘果实……但是偏有这么一群猿猴比较另类，它们拒绝出去劳动，其他活动也一概拒绝。于是，整日无所事事的它们正好可以观察同类的一举一动，时间长了，它们练就一双“火眼金睛”，可以透过皮囊看穿本质。

当然，其他猿猴的窘态也在它们面前暴露无遗。比如说雷声震响、电火熊熊、洪水滔天等的时候，雌性会花容失色，雄性会汗毛倒立，恐

惧使得它们发抖、大叫、奔走躲避，甚至把手里的工作忘到九霄云外去了。

这种条件反射被这群猿猴看在眼里，于是它们便设计出一些恐吓的手段来控制其他猿猴。比如说在一个月黑风高的夜晚，扬言说有魔鬼要来吃猿猴等，其实如今也能从一些父母让孩子安静的方法中看到这种手段的影子。

于是，在原始人中，智力相对较高的人就会利用“符号”“象征”“仪式”等手段，来对智力较低的人进行管理，于是占卜、预言、解梦之类的事情就兴起了，这些会给他们带来不菲的酬劳，同时让他们免去了很多辛苦的劳作。这种情况，有点类似于中国古人所说的“劳心者治人，劳力者治于人”，说得倒是比较客观的。

心理学的独立可谓长路漫漫。随着工业和科技的发展，心理学期待在科学中有自己专属的一个席位。在相关人士多年的呼吁与尝试之后，1879年，德国生理学家、心理学家、哲学家，公认的实验心理学之父冯特建立了世界上第一个心理学实验室，使心理学转变为一门以实验为基础的独立学科。

但是随着自然科学的飞速发展，一些年轻的心理学家对冯特学派以意识作为研究对象的主张提出了质疑，认为心理学应该向其他自然科学靠拢，将研究转变为客观的东西，比如行为。直到20世纪初，美国心理学家华生创建了行为心理学这个流派。

见微知著

为何靠边的座位大受欢迎？

不知你是否注意到，在乘客不多的时候，地铁上的长条座椅靠边的位置总是大受欢迎，而中间的位置则相对冷冷清清。这是什么原因呢？

许多人有一种领地意识，所以更愿意在自己身体周围留出一定的空间，这和动物有时候会用气味圈定自己的地盘是一样的道理。而每个人私人空间的范围都不同，如果是性格中具有很强排他性的人，私人空间的范围就会相对较大。

虽然靠边的位置不能保证身边没有人，但是至少单侧是无人的，这样的位置一般会让人比较安心，选择坐在这里也能最大限度地确保私人空间不被侵入。

此外，我们需要了解一下在不同人际关系中的私人空间的范围。如果是恋人之间，0.8米以内为爱情空间；假如是面对客户或者同事，1.2米内为商务空间；至于陌生人之间，一般要保持3米的公共空间。

主观VS客观：谁说“闭眼花寂，睁眼花开”

古往今来，哲人的话总是令人捉摸不透，如坠云雾之中。主观的世界总是带着朦胧的面纱，神秘的色彩已经统治了千年。而当人们睁眼看世界时，客观存在却是如此清晰可触。

哲学家王阳明有天兴起和好友游玩，好友有意难为他一下，便说：“如果说这个世界上除人心之外没有其他东西，那么这南山里的花在山中自开自落，又跟人心有什么关系呢？”王阳明说：“你没有看花的时候，花跟你的心一同沉寂，你来看花的时候，花的颜色顿时艳丽起来，你就知道这花并不在你心之外的地方。”

很简单地用一句话来概括，就是“闭眼花寂，睁眼花开”。

不过，放在心理学上，究竟对不对？

按照王阳明先生的说法，客观存在不重要，我们要时时注意的还是主观的世界。

这正中传统心理学的下怀。

传统心理学看重的是对心理意识的研究，自然科学则徘徊在门外。而行为心理学家要展开的一场颠覆性革命，就是将那些传统心理学遗留下来的概念一扫而空，比如对“感觉”“知觉”“情绪”“愿望”“意念”“意象”“思维”等从主观角度出发的词语，他们要一一进行辨识。

接下来他们要站在科学、客观的立场上，建立起一套新的心理学公式。它们将从实验室中诞生，医学、化学、生物学为它们提供理论与实

验的沃土。随着科技发展的日新月异，既然胰岛素、甲状腺素、镭等都相继被发现，那么行为为什么不可以作为一个新要素在实验室里被分离出来呢？

这同时也就意味着，行为心理学家主张研究的，是其在实际生活中观摩到的客观的行为，他们试图发现、解释其中的规律。

研究人的心理，在对意识的捕捉这一点上总是会力不从心，毕竟它是那样飘忽不定而又瞬息万变，而研究者又无法变成对方肚子里的蛔虫，想要探究人的心思难上加难，而实验的结果又无法被检验，你如何知道是真理还是谬误？转而从人的行为入手，行为心理学家主张一切行为都可以套入这个"刺激—反应"的公式。比如，我们指责一些人游手好闲，或者对有些人妨害他人的行为进行惩罚，这些都是刺激。而对方的一切行为都会作为反应纳入我们的研究范围，比如读书、写字、倾听，逃跑、避难等，一言以蔽之：行为即反应。

战国时候有位法家人士，他从没听说过西方的行为心理学，可是他却运用了它，而且可谓得心应手。他就是著名的改革家商鞅。商鞅想在秦国施行变法，怕百姓不听，于是先树立威信。他在城南门立了木杆，贴出告示：能把木杆搬到北门的，赏金十两。起初众人心里犯疑，他把赏金加到五十两，果然有一位年轻人站出来将木杆一口气搬到北门。商鞅马上兑现承诺，并且大加赞赏。后来新法颁布，果然令行禁止。在商鞅的辅佐下，秦国逐渐富强起来。赏金是刺激，民众对新法的推行坚信不疑才是他想要的反应。我们可以说，假如商鞅不是政治家，从他游说秦孝公以及立木为信这些事情来看，若在现代，他说不定是一个优秀的行为心理学家。

见微知著

把发票揉成一团是在发泄情绪

生活中我们有时会见到这样一种人，他们接过购物票据的时候会直接将其揉成一团或者“刺啦”一声撕碎。他们为什么会这样做呢？

这样的人一般精神压力较大，急需一个发泄的出口，来平复自己的情绪，因为一旦压力累积到达极限，就很容易造成“火山爆发”。他们不愿直面精神压力的问题，而是选择了用其他方式来纾解内心的焦虑，这在心理学上叫作“转移行为”。

内省与外观：面对内心最深处的角落，还是旁观者清

或许大家听说过类似的故事：一个心理医生治好了他人的病，却对自己的心理痼疾束手无策。倒是旁人洞若观火，于是当头棒喝，心理医生恍然惊醒，心结顿开。于是人们始怀疑内省是否真的有效，确实很多时候，依旧是“旁观者清”。

“内省”这个词听来陌生，但是春秋末年的思想家曾参说过，他每天要自省很多遍：替别人出谋划策的时候有没有尽心尽力，跟朋友来往有没有言而无信，老师传授的知识有没有温故知新。

当然，今天也有这种现象，比如年少无知时受罚：“给我面壁思过去！”甚至光思过还不够，必须白纸黑字落实下来，洋洋洒洒写一篇检讨。

然而，具体的效果有没有呢？这就很难说得清了。

一个人在内省的那一刻，他所反省的内容就已经成为记忆，然而记忆也依然会被选择性地遗忘或者更改，那么内省是否能够获取最可靠的信息显然还未成定论。有人也会以此作为理由，来强调感觉、知觉的存在，而不愿相信人所做出的行为来自生理上的一些化学反应，试图维系他们长久以来相信的一切，包括人类社会的记忆与信仰，因为一朝发现这些全部崩塌，他们便会处于飘忽的失重状态，在虚无之乡游弋。

可是内省心理学恰恰是建立在这些疑惑和恐慌之上的。而人们如果不肯抛弃感觉、意象、记忆、感情、信仰等主观色彩浓厚的词语，那么他们就始终在绕一个极大的圈子，而无法抵达心理的本质。旧瓶装新酒

也有年久易碎之虞，倒不如新瓶来得坚固耐用。传统心理学在人们心中留下的观念根深蒂固，于是行为心理学家只好将其打碎来一次除旧迎新，而避免它成为接受新知的障碍，这样人们将会逐渐接纳行为心理学的观点，并尝试使用它来解答曾经无法破解的疑问。

内省法看似简单，其实不然，人们往往在自我认知上过于自信了。你是不是有很多时候总以为没有人比你更了解你自己，然而在纠结不已之时，却是别人的一句话点醒了你，有如当头棒喝，让你猛然间看清了自己？当局者迷，旁观者清，仅仅是因为我们身在此山中，才不识庐山真面目。

同样，很多人可能在为别人排忧解难的时候说得头头是道，可若逢事情真的发生在自己身上时，却反而茫然不知所措了。因为身处迷局之中，很难跳出来用超然清醒的态度去分析解决问题。所以，对于自己内心最深处的那个角落，他们也未必有完全的控制权。而难以忍受独处的人，他与自己本来就没有成为好友，于是，即便面对内心的真实，他也同样无法去正视。

顺理成章，我们可以获得的最直观可信的证据，便是作为反应外显形式的行为，可以让我们循着蛛丝马迹，按图索骥。

行为心理学与生理学可谓密不可分的姻亲，这源于它们都是自然科学。生理学对动物身上的各个部分必须了如指掌，比如人体九大系统如何分工合作，有条不紊地运行，通过人的身体发射出的信号解读心理，这是一套不可或缺的密码。而行为心理学在借力生理学的同时，更加关注人和动物的各种行动，不但要观察分析，还要掌握其中的规律，以便适当控制人与动物的行为。

脱离实验进行主观臆断显然不是行为心理学家的风格，数据整合之后无论是曲线还是表格，都足以让他们更进一步由刺激推测出人与动物可能出现的反应，而反过来根据反应也可以还原当时出现了什么样的情境让其深受刺激，只不过这里并非福尔摩斯的探案，而是对日常行为的潜心研究。

见微知著

为何好脾气的人会染上“路怒症”？

有车一族经常会遇到这样的情况：堵车、被人强行超车、被迫急刹车等。在这种情况下很多平时性情温厚的人，也会一股火直冲头顶，忍不住破口大骂。

是什么让一个好脾气的人犯“路怒症”呢？原因在于开车的时候人们往往会产生一种“人车合一”的错觉，原本自己身体周围的私人空间现在放大到车子周围的话，空间领域会直接成比例地扩大。而当有人侵入私人空间时，在肾上腺素的刺激下，人会变得富有攻击性。当然，这样做的后果只会使自己的理智进一步丧失，让自己面临更大的危险。

第二章
生理反应：刺激面前，你的身体很诚实

人体在刺激的召唤下，会有各种各样的生理反应，所以说“你的身体很诚实”这句话绝非虚言。正因如此，人们很多习以为常的行为其实并不如想象中那般天经地义，而往往是在刺激的作用下产生的行为习惯。人们了解这个过程之后，也可以尝试从反应的源头来对自己加以调控。

有效的刺激唤起反应：“隔靴搔痒”只能徒劳无功

不是所有的刺激都能有效唤起机体的反应，就像针灸，没有正中穴位，自然很难见到效果。而人们所追求的，就是让刺激切实有效地引起反应，也可以更好地提高效率，而不至于做了半天的无用功。

有时候在彼此交流的过程中，人们会觉得对方的观点没有切中问题的要害，或者说并未契合自己的想法，而更期待那种一针见血的话语能够惊醒梦中人，给人一种醍醐灌顶之感。其实这就是对有效刺激的一种期望。

对于那种不痛不痒的表达，可以说有一个词形容得十分到位，即“隔靴搔痒”。正当你的脚在鞋里因为潮湿、闷热抑或蚊虫叮咬等，产生强烈的瘙痒感时，而你却只是隔着靴子去搔，可想而知当然搔不到痒处。此时这种动作的刺激无法带来酣畅爽快的感觉，作为刺激它是无效的。

行为心理学家研究的重点既然是“刺激—反应”，那么他们一定会注意到刺激以不同的方式来呈现会给生物体带来怎样不同的反应，比如是单独呈现，还是复合呈现，两者的效果一定大有不同。当然，还包括刺激的强度，以及刺激的时间，这些都是实验观察的对象。

为了探寻有效的刺激，华生设置了“如何最有效地唤醒一位沉睡的母亲”这样一个课题，然后安排一位母亲参与了实验。下面描述一下实验的场景。

午后在自家的小院里，这位母亲正在躺椅上闭目小憩。

人们以正常的声音和她说话，可是她没有丝毫反应。

院中的狗此时朝她叫起来，母亲依然沉睡不醒。

屋里的婴儿被狗叫惊醒，不安地啼哭起来，母亲一下子睁开了眼睛，直奔婴儿的卧室。

在这个实验中，华生他们可以研究能够唤醒母亲的婴儿哭声的强度与时间，再在其他母亲身上做相同的实验，在大量的数据统计以及严密的逻辑分析之下，得出能够唤起母亲反应的婴儿哭声的强度与时间。

虽然在此之前人们并未以科学的方法将行为如此放在实验中去研究，但是好在他们给我们留下了许多朴素的经验之谈，正如那句古老的谚语："婴儿最轻微的哭声也足以唤醒一位沉睡的母亲。"

可能你会说像上面这种情境实在过于琐碎，而现实情况要更为复杂，人们也无法恰到好处地控制各种实验变量的变化。那么，倘若把情境设置在一家企业中，为了更好地调动员工的积极性，管理者可能会制定各种各样的激励制度，比如提供住房补贴、员工奖励，以及改善工作环境，扩大休息空间，等等。这些刺激最终要唤起的反应，就是员工为企业积极效力，使企业获得更大的收益。

而行为心理学家所做的工作，也无非是有着这样的出发点：希望有某个好的反应在社会上普遍出现时，不妨将这种反应先在实验室里复制，然后经过反复研究得出结论，即找到什么样的刺激会引起如此的反应。反过来为了消除某种反应，他们同样需要如此。否则，在没有经过实验的前提下，人们直接想当然地实行措施，那样就难保不会如同美国当年为了保护妇女权益而实行禁酒令一样，反而使得酒的走私成为一项牟取暴利的业务，而社会治安却江河日下。

如今，人们经常可以看到这样一幕场景：台上讲话者滔滔不绝，台下的听众早已经梦会周公。有人会说因为这是一场无趣的讲座，有人会认真地分析说这是二氧化碳的浓度太高导致人们哈欠连天。但是行为心理学家的解释是，引起瞌睡的罪魁祸首并非二氧化碳的浓度，而是在这个封闭的空间中人的皮肤正在不断升温。倘若放上两三台电风扇，相信听众一定会睡意全无。

见微知著

自动扶梯上还要自己走的人是什么心理？

如果有一个人并没有急事，在自动扶梯上却还要自己走的话，那你多半可以判断这个人的竞争意识很强，同时也能判断出他是一个自我中心主义者。

一般来讲，这样的人属于急性子，并且缺乏良好的协作性。如果左侧的通道被堵，他们就会因为自己的步调被打乱而焦躁不安。虽然人们已经习惯于站在扶梯的右侧，而且自动扶梯上不宜随意走动，那样做很危险，但是这类人还是会因左侧通道不畅而心中倍感不快。

这类人在超越右侧人的同时，心中会油然升起一种“我更快”的优越感，实际上也是对“不能输给任何人”的竞争意识的一种满足。他们坚持自己的步调，同时也不懂得为他人着想，因而是自我中心主义者。

刺激替代带来无限可能：铃声之于巴甫洛夫的那条狗

巴甫洛夫的那条狗，本来可以活得很简单，它在每天进餐的时候应该最开心。可是巴甫洛夫偏偏开发出了更多的可能，从此铃声和灯光也能让它垂涎三尺。

本来看到食物流口水对狗来说再正常不过了，而铃声、灯光只会让它不屑一顾。可是这狗偏偏被巴甫洛夫“玩坏了”，训练到后来听见铃声、看见灯光也会垂涎三尺。巴甫洛夫给狗灌了什么迷魂汤吗？没有，其实他只是每次给狗送饭之前就摇铃、打开红灯，于是久而久之，狗听到铃声和见到红灯就跟见到食物一样了。

时间长了，狗也发现了人的条件反射：“你看，我一流口水，巴甫洛夫就开始低头写字……”

其实这类似于刺激替代，也称刺激的条件化。本来铃声、红灯都是不足以让狗产生反应的，但是它却可以替代食物给狗的刺激，让狗产生流口水的反应。就像看到一束光，人不会产生什么特殊反应，可是如果每次看到光的时候，他的手都会被轻微地电击，那再看到这束光他就会产生缩手的反应。当然，如果之前这个人已经对光产生条件反射，这就不算数。

与条件反射相对的是无条件反射。比如，强光照射人的眼睛，人会不由自主地闭眼；跷起一条腿，快速敲打膝盖下方的韧带，人的腿会不自觉地向上踢起；嘴里含一颗梅子，便会满口生津。这些都是生来便有的不需要特定条件就可以发生的反应。

不过与条件反射相比，无条件反射在行为心理学家看来还是少之又少。人如果写一篇文章，那么在布局谋篇、遣词造句的过程中，每一个反应都是条件反射的结果。所以说，人们也要感谢条件反射让世界上有了如此多的杰作。

华生等行为心理学家承认，正是这种刺激的替代，将有机体对此做出反应的领地大大拓宽了。也许起初只有一对一建立的反射，简单直接，在此情况下显然无条件反射在数量上占据了绝对的优势，但是在刺激替代中，机体响应一种刺激的同时，人们可以让另一种刺激一起产生。如此一来，条件反射的数量或许以几何级速度增长，于是心理学家在探讨“刺激—反应”的时候，首先要分清究竟是会引起先天反应的无条件刺激，还是发生了刺激替代之后产生的条件刺激。

举个例子，一些父母用给予报酬的方式来鼓励孩子完成学习任务或者是做家务。在这里，报酬是令孩子愉悦的刺激，而学习或者家务则不一定。但是当报酬和学习或家务一同出现的时候，不妨将其看成一种刺激替代。一旦把报酬取消，孩子会不会产生一种被欺骗的感觉呢？那样的话证明孩子依然没有在心理上接受学习或者家务。

见微知著

等车时用雨伞模拟打高尔夫球的动作背后

在地铁或者公交车站台，我们有时会见到一些大叔，在候车时拿着手中的雨伞模拟挥杆击打高尔夫球的动作。不知情的大概会以为他们是高尔夫球迷，实际上可能并非如此。

从心理学的角度来讲，这种行为的背后往往是逃避现实的心理。在不想接受现实的时候，人会无意中借助无关的行为来转移注意力，通过逃避现实来找到自我的心理平衡。

如果是在上班的路上，那么大叔们心里想的应该是“真不想去上班”。如果是在下班的路上，那么大叔们心里想的应该是“不想回家”。总之，他们对工作或家庭抱有不满情绪，才会做出这样的举动。

反应替代解释童年创伤：一朝被蛇咬，十年怕井绳

孩子长大之后，有些记忆中的阴影会久久伴随着他，成为难以治愈的童年创伤。然而，孩子最初应当是无忧无虑的，创伤的形成必然有其过程。寻根溯源，我们发现了人体也存在反应替代的机制。

既然刺激可以替代，那么反应是否也可以替代呢？

答案是肯定的。

平日大家一起闲聊，提到老虎没有谁表现得大惊小怪，但唯独有一位农夫，他每次听见大家谈论老虎的事情，都会惊恐得脸色苍白。原来他之前不幸被老虎咬伤过，因此心有余悸。对他来说，别人在他面前提到“老虎”就意味着那一场噩梦再次浮现。

在被老虎咬伤之前，他和大家的反应是一样的，还可以坦然自若地一起谈论关于老虎的传闻。但是被咬伤之后，他对有关“老虎”的信息的反应替换成了惊恐万状。前后对比，可谓天壤之别啊！所以，“谈虎色变”其实是一个很好的反应替代的例子。

今天也会有一些孩子对猫狗有种挥之不去的恐惧，那么他的亲友也许需要了解一下他们是否小时候被狗追逐或咬伤过，抑或是被发怒的猫抓伤过，而在此之前他们可能对猫狗表现得十分淡定，甚至可能亲昵地去抚摸它们。这种被替代的反应可能会伴随着他们成长，至于是否会消除以及何时消除，那就要看个体的差异了。

虽然对于反应替代人们可能不甚熟悉，但是研究反应替代对于解决

人们的社会心理问题却具有重要的意义。毕竟人们在生活中会遇到来自四面八方的刺激，而这些刺激对于他们来说往往是持久的，比如家庭环境、人际关系，还有工作环境，他们想要将这些刺激替换的代价可能远远超出自己的想象。过于固定的生活圈，仿佛是一潭死水，让人们日渐麻木，这些反应无疑是失败的，并在一点一点将人们生活的快乐与热情蚕食而尽，也无情地戕残着人们的身心健康。而寻找改变的关键，就是反其道而行之，既然刺激无法替换，那么何不从反应入手？也许反而能够豁然开朗。

山不转水转，同样的刺激，能产生不一样的反应。人们在可以自己的生活圈里，用良性的反应来替代不良的反应。比如某位老师平日要求严格、声色俱厉，学生们见到她都战战兢兢，但是一个偶然的机会，大家发现了她隐藏起来的温情的那一面，从此对她不再心怀抵触，而是对她多了一些理解，主动完成她布置的学习任务。这样，本来师生对峙冷战，甚至是学生破罐子破摔的结局也会成功反转为师生握手言和，最终学生金榜题名的戏剧性结局。

当然，还有一点很重要：从反应替代引起人们对童年创伤的重视。有许多孩子，他们可谓“一朝被蛇咬，十年怕井绳”，但不是真的怕“井绳”，而是害怕那些和“蛇”相像的事物，会以假乱真，让噩梦再一次出现。须知，孩子刚刚来到这个世界的时候，他还是“初生牛犊不怕虎”的，因此如果发现他长大后异于常人，家长就要进行反思，是什么剥夺了孩子原本的快乐和勇敢？

见微知著

通话时信手涂鸦代表着什么？

有时候可以见到一些人一边打着电话，一边顺手抓起笔在纸上涂鸦，或者摆弄桌上的物品。

这种举动一般是为了缓解自己的精神压力，比如电话那头的人正在愤怒咆哮的时候，自己又不能轻易挂断电话，此时精神上会因为紧张而产生压力，这时手就会无意识地做出一些动作来给大脑以刺激。这种现象在心理学上被称为“代偿行为”。

与此相似，假如在约会时发现对方的手一直在做着无意识的动作，那有可能就说明对方很无聊，对约会不感兴趣。此时应该想办法吸引对方的注意力，比如换个话题，如果无效，可以换个地方约会。

习惯是全新的条件反应：不过是再关联一个小程序

从小到大，人们养成的习惯可谓数不胜数，自己也早已习以为常。但是人们可能不会想到，每一个习惯，都是一个条件反应，正如眼下大家在使用微信的过程中，陆陆续续地在关联新的小程序。

如今科技发展可谓以看不见的速度在更新换代，连微信也已经推出了小程序，公众号还可以关联小程序。

而长久以来人们所说的习惯究竟是什么呢？

它们并非生来就有。自出生后，每个人都会拥有一套最简洁的“程序”，也就是那些天生不用习得的反应。但不排除它们有在一定的刺激之下进行重组的能力，从而诞生无数精密复杂的“程序”，它们被命名为“习惯”。比如，平时我们的手指、手臂、腿、脚趾、眼睛等部位，在条件反射的影响下，有了一系列有组织的反应，不同的是它们需要在生活中习得，养成一个习惯，犹如微信又关联了一个小程序，而且这“小程序”还可能与人相伴一生。

为了探寻习惯的建立过程，华生先让一只小白鼠禁食了一天，然后将食物装到一个铁丝笼里，放到它的面前。说明一下，笼门上装了小闩，小白鼠此前没碰过此类装置。下面我们可以看看饿了一天的小白鼠做出了怎样的反应。

（此处模拟一下它的心理活动。）

“肚子空空如也，怎能这样对我？”

“食物终于来了，等等，不是给我的？”

“哦，是放进了不远处的笼子里，这样吊我胃口太残忍了吧？”

“以前觅食没有这么艰难啊，现在真是堪比唐僧取经。我该怎么办？”

“除非我能钻进笼子……”

“急得我围着笼子转圈。”

“还好我有锋利的牙齿，可惜它并不是铁丝的克星。”

“把脸贴在笼子上的我是那么无助，虽然鼻子可以伸进去闻闻味。”

“我还有尖利的爪子，可是这动作并不比猫挠墙强多少。”

“等我抬头看看四周，我只能寄希望于灵敏的鼻子能在笼子周围嗅出一点线索……”

在上面白鼠这一系列的动作里，其实取到食物的必需要素已经有了：走到门口，抬头寻找，用爪子拉开铁闩，爬进笼子进餐。

而上面这些杂乱无章的行为，实质上都是白鼠的无条件反应。白鼠在一而再，再而三的不断尝试中，渐渐就会找到打开笼门的办法，把必需的要素进行组合，把无关的要素剔除，于是一个新的反应就产生了：当再次遇到这种情况时，它会直接用爪子去开启笼门，而不是在笼门外不断徘徊甚至抓耳挠腮。

这个过程，恰恰如同人们从一堆纷繁冗杂的代码里选取对自己有用的部分，重新编写成一个新的程序。对于人体来说，说得专业一些，叫

作新的反应或者条件化反应，而最通俗的说法就是“习惯”。

可想而知，人们在漫长却又短暂的一生里，需要“关联”起的“小程序”显然是不计其数的。只不过这创建“小程序”的奥秘虽然已经有大量的学者在研究，还收获了丰富的数据资料，但是想要弄清习惯养成的公理，还有待后人慢慢努力。

当人们谈论一种习惯的时候，无论承认与否，刺激就在那里，而习惯的产生，不过是新的条件反应的建立。就如同人们在路上见到红灯而选择将车停下，早晨听见闹钟的音乐响起会选择离开那让人眷恋的舒适床铺，闻到燃气的刺鼻气味时会选择迅速打开门窗一样，如此种种，都是出于对固有的刺激有着既定的反应，而人们的身体就在遵循着这样的一套程序，从而有条不紊地进行运转。

其实，习惯的养成之于人类，不过就是再关联一个小程序罢了。关于更加具体的内容，在下一章会有专门的介绍。

见微知著

一身名牌的背后原来是缺乏自信

现在有很多人恨不得将自己从头到脚用名牌包装起来，而且希望别人一眼就能认出这是名牌。大家一般会觉得这种人富有而且自信，其实并非如此。

名牌商品的购买又叫“显示性消费”，很多人无非是想向别人炫耀：“看看，我拥有的都是昂贵的东西！”为了成为自己理想中的样子，人们往往需要付出努力，然而穿戴名牌却让人能轻松获得一种满

足感，而且还可以向他人炫耀。

喜欢追求名牌的人，实际上往往是缺少自信，却又有强烈的获得他人认可的需求的人。虽然自己没有多少实力，但是用名牌包装自己后，就能得到周围人的认可。他们怀着这种心理，希望能够弥补自己的自卑感，来获得他人认可，这在心理学上叫作“间接性自我展示”。

腺体反应的微妙：从“垂涎三尺”到“望梅止渴”

大家熟谙“望梅止渴”的道理，可以说，在这里曹操聪明地利用了人体的腺体反应为自己服务，虽然那时他还不知道有行为心理学这个概念。

有机体在面对刺激的时候，它所做出的反应来自身体的两类组织，一类是腺体，一类是肌肉。肌肉很好理解，它包括横纹肌和内脏，前者比如说手碰到火或者蒸汽的时候会自动产生缩回的反应，后者比如说人在饥饿的时候胃会有抽搐收缩的痛感。而腺体大家平时可能关注得并不多，最常说的是甲状腺，但是忽略了一个最能启发思考的成语——垂涎三尺。不错，唾液腺因为是人体中的独立器官，所以研究起来要更为清晰方便，虽然三尺长的口水确实有点夸张。

能够使唾液腺开始工作的刺激，最初一般就是把食物送进人的嘴里。但是行为心理学家要研究的是，唾液腺如果不通过这种方式，是否也会完成分泌呢？比如，图形、声音、肌肤的接触等。说白了，就是在研究腺体反应中刺激替代的方式。

话题还是先回到巴甫洛夫的那条狗身上。

这条狗可谓做出了不小的牺牲。首先它的腮腺管被做了个手术，开口后连上一根管子，这样它分泌的唾液就不会沿着口腔进入食道，而是直接从管子里流出来方便观测，管子的另一头就是观测仪器，可以测出狗流了多少滴口水。而狗和观测者被隔离开了，以避免其他的刺激扰乱实验数据的准确性。人只是在狗所待的房间外面操控刺激。

那么现在有条件刺激和无条件刺激摆在面前，前者比如灯光、铃声、触觉等，后者即狗食。无论是两种一起出现还是前者先于后者出

现，都可以产生刺激替代作用，让狗流出口水，并且开始建立条件反射。但如果后者先于前者出现，那么条件反射就无从建立。当然这需要反复地进行实验，经过20～30次之后，狗熟悉了这种刺激，条件反射就会自然建立起来。

假如实验者想通过触觉使狗流口水，那么就在它进食之前在它腿部施加触觉，过一会儿再给它喂食。不需要太久的时间，触觉就会成为牵动狗分泌唾液的那根敏感神经。

以此类推，测试狗或其他动物对各种感官刺激能够做出反应的范围有多大，都可以按照这个程序进行。比如，不断缩短对狗进行刺激的光线波长直到它不再做出反应，从而确定能够引起狗的反应的较短波长光线的范围，较长波长的光线也一样。

当然，借助这项研究，行为心理学家还发现狗对外界刺激的反应范围远超出人类，这不能不说是刺激替代的发现给予了科学研究以助力。

说到这里，还要提到另外一个概念：腺体反应的分化。也就是说，在同一种感官的刺激下，不同范围的刺激会使腺体做出不同的反应。就好比同样是听觉刺激，或许狗听到音调A会原地转圈撒欢，而听到音调B却会瑟瑟发抖蜷在角落。

当然，华生等行为心理学家要澄清几点：

第一，条件反射并非永久性的，倘若把无条件刺激去掉，很快条件反射就会消失。当然人们也可以重新建立。

第二，如果替代的刺激足够稳定，那么其他同类刺激将不会再形成条件反射，就像宠物只认主人身上的气味一样。

第三，人们可以通过调整刺激的程度来使反应的程度发生变化，基本上成正比。

第四，刺激还可以收到对反应的累加效果。比如狗对声音和气味都有条件反射，那么两种刺激同时施加会使得狗的唾液量增加。

第五，如果不再施加条件刺激的话，条件反射可以消失。当然还有一种情况是过度施加刺激，也能达到效果，这类似于人们平日说的看多了会视觉疲劳，再比如某种美食吃多了之后会对它不再感兴趣。

有一次曹操带兵行军，天热口渴，大家又找不到水。曹操灵机一动说：“前面路边有一片梅林，结了很多梅子，正好可以解渴。”士兵们正是干渴难耐、恹恹欲睡的时候，听见有梅子，顿时口水直流，正好解了一时的干渴。这里曹操运用的恰恰就是刺激替代的原理。

见微知著

经常查看手机，警惕手机依赖症

手机已经成为现代人生活中的一部分，以至于有些人会格外留意自己的手机是否有来电或者短信，即使在繁忙的工作中，也可能会经常查看手机。

假如出门忘带手机或者手机不幸丢失，他们就会陷入难以克制的焦躁与不安之中。有的人严重到手机不在身边就会坐立不安，有种被全世界抛弃的感觉，这种情况就属于超出正常范畴了。

这种人一般不善于和别人当面交往，所以就对打电话或者发短信

产生了依赖。这里就要提到在人际关系中把握距离的重要性，犹如冬天里的刺猬，挨得太近会被刺痛，离得太远又会难耐寒冷，所以要保持适宜的距离。

手的分工不过是习惯：左撇子是天才吗

总有人会举出许多例子来说，左撇子是天才。其实如果追溯人类社会的发展历程，大家会发现，原来左右手的分工不过是在生存中慢慢形成的习惯。

这种习惯如果在后期强行改变，很容易弄巧成拙，上演现代版的“邯郸学步”。

日常生活中有时会接触到这样一群人，他们习惯使用左手吃饭、写字、运动等，在惯用右手的大多数人中间显得特立独行。也许是“物以稀为贵”的原因，毕竟左撇子在人群中只占有大约10％的比例，而且确实有许多天才是左撇子，比如说达·芬奇、米开朗琪罗、爱因斯坦、居里夫人、尼采、比尔·盖茨等，于是人们似乎习惯了将左撇子与天才画上等号。

行为心理学家也对人们用手习惯的问题做过详细深入的研究，他们更相信，在受到大量的后天刺激影响以前，人们的左右手实际上还没有形成固定的分工。

而当人们还处在天真懵懂的孩童时期时，来自社会的训练相对较少，他们的左右手可以运用自如，那时甚至不会有什么不顺手的感觉。但当他们渐渐长大，大人们可能会告诉他们“右手拿笔”“和别人握手时伸出你的右手”等，而很多时候他们在不自觉地给右手留出使用的空间，比如抱起孩子的时候腾出右手好和别人挥手再见。这些来自社会的刺激，不断地影响人们，使他们在左右手的使用上日趋分化，渐渐形成了强大的条件反射。

而用右手的习惯从何而来呢？这个问题要追溯到人类最初的阶段。

那时野兽遍地，人类的祖先还在依靠狩猎为生。他们显然在体力上总有输给其他动物的地方，于是不得不设法保护自己的生命安全，才不致被野兽吞食。为了避免轻易被野兽攻击要害之处——心脏，他们需要用左手举着盾牌来护住左边心脏的位置，而右手则承担了勇猛进攻的任务，无论是投掷还是枪刺，这些远比左手的任务更复杂。

有了这样的历史渊源，大家似乎可以明白为何人类的右手总是被用来处理复杂繁难的事务。而文字和书稿问世的时候，人类尚未完全告别狩猎的血腥，盾牌和武器依然是他们亲密的伙伴，于是文字的书写甚至衣服的剪裁、武器的锻造等，都交给了右手来完成。

这种传统延续至今，但是这并不妨碍有很多惯用左手的人在后来获得了声名显赫的成就。

当左撇子渐渐被人们接纳后，自带了名人们遗留的光环，于是左撇子又被捧上了神坛，成为天才的代名词。

有多少人因艳羡他们的成就甚至想改变自己使用右手的习惯，然而这对于一个已经迈入成年的人来说未尝不是一种伤害。倘若他们在孩童时期尝试改变，也许还有希望，但需要身边的成人运用适当的方法帮助他们完成过渡。

若在成长的后期强硬地纠正，将会给他们带来不胜其烦的苦恼，甚至伤害到他们的心智。人类外在的表达方式，其实无非是用肢体将语言翻译成行动，以及将行动翻译成语言。无论是惯用左手的人被强迫使用右手，还是惯用右手的人被强迫使用左手，心智都可能会受到伤害，使他们面对这个世界时感到不知所措，他们尽管有自己本来的样子，却要被扭曲。

这样的一个过程，实际上是在不断地干扰着他们的表达能力，因为在长期的生活中他们的语言及行为习惯早已建立起条件反射，此时他们的肢体不能运用自如，语言表达同样会受到影响。建立用手的习惯，这本来是在婴幼儿时期就完成的事情，而现在要求他们重新开始，无疑是一种不恰当的矫正。

战国时期，燕国有个人听说赵国邯郸的人走路姿态优美，于是就来到邯郸模仿那儿的人走路。谁知模仿不成，连自己原来的走法也忘掉了，最后不得不手脚并用爬回了燕国。

其实用这个例子来解释很恰当。长期以来，他早已形成了自己走路时的条件反射，而向赵国人学习走姿，无异于重新建立另一套条件反射，然而他毕竟没有从小在赵国接受环境刺激，很难学成，此时他的心智在某种程度上回到了婴儿时期（婴儿是习惯爬行的）。倘若他那时懂一点行为心理学，或许就不会弄巧成拙了。

见微知著

为什么有人总喜欢做“事后诸葛亮”？

平时可能会遇到这样的事，在大家对某个问题争执不休的情况下，最终听从了某些人的意见，但是结果并不理想。于是有人说：“所以我就说嘛，当初就不应该……”但是当时他也同意了大家的决定。那么为什么会出现这样的“事后诸葛亮”呢？

这样的人一般会确信自己永远正确并且争强好胜，不能容忍自己失败。因为强烈的虚荣心，他们格外渴望得到别人的认可与赞同，但

是又缺乏坚持自己的意见并且说服别人的勇气，因为他们不敢面对万一失败的后果。

等到结果出来，他们才敢说出口。这从另一方面表明他们并非甘于沉默，更不喜欢被别人忽略的感觉，所以就想说几句话来引起大家的注意，但是这实际上也是内心怯懦的一种表现。

第三章
习惯性行为：透过动作读出本真

习惯的养成对于一个人来说可谓至关重要。毕竟好习惯的养成需要持之以恒，而坏习惯的养成却轻而易举。人们希望自己或孩子养成良好的行为习惯时，不妨先了解一下习惯的本质，以及习惯的形成机制。然而无论是哪种行为习惯，最终都是刺激的结果，从中透出的依旧是人类的本真。

习惯的意义：教你如何“兵来将挡，水来土掩”

习惯的形成，源于人们必须适应周围的环境，正所谓“兵来将挡，水来土掩”，但这还不同于某些心理学家所说的顺应，原因在于前者是主动地设法适应，而后者则是被动地接受。

人类从出生开始，就在接受冷暖、明暗、软硬、色彩、声音等各种刺激。这些还只是来自外部环境的刺激，而来自内部环境的刺激更是无时无刻不在人们的身体里悄然发生，比如内分泌的多少，血压的升高与降低，食物在肠道里到处走动，包括内脏同样也会感受到刺激，只不过人们常常在研究中忽略了这些来自内部的刺激，而它们其实同样重要。

人与动物都有对这些刺激做出反应的能力。而在这两种刺激的影响下，有机体对刺激做出反应其实是不会存在挑食现象的。比如说胃饿得发出收缩的信号时，人会主动寻找食物；接待尊贵的客人，他们会检查一下自己的装扮是否得体；假如手里的储蓄不多，他们可能会延后购置某样奢侈品。

总而言之，人的行为是在内外部环境刺激的情况下做出的一系列反应，因此人身体的各个部分经常处于活跃状态，而各个器官也得以一刻不停地运转。当然，在婴儿时期这些活动都按照一定的规律进行，有条不紊却又自由不受干扰。随着年龄渐长，人们不希望这些活动被其他的刺激引起，这时自由度就相对减弱了。时间长了，这些活动会对刺激直接做出反应，而且仿佛在隐形的轨道上行走，极有秩序。它们在人们清醒时反应，在人们睡眠时也依然会运行，就比如在酷热的夏日，或许人们会半夜热醒或者被蚊子咬醒。

那么有机体在刺激面前是顺应的状态吗？行为心理学家与其他心理学家的看法有所不同。其他人认为人是不断顺应的，但在行为心理学家看来，只知道顺应的人，和一个死人没有什么差别，因为他对任何刺激都没有反应。从事实来看，人们在受到刺激A时做出反应，然而紧接着必须对刺激B做出反应，以改变自己所处的环境。这样做会有两种发展方向：一种是刺激B引起的反应清除掉刺激A引起的反应，另一种是在对刺激B的反应中忽略了刺激A。换句话说，一种是消除，一种是停止。

打个比方，一个人饥肠辘辘的时候，感受到饥饿对胃的刺激（刺激A），然后迅速活动，走进餐厅吃饭（出现刺激B）。这时刺激B的产生使刺激A停止，这看起来似乎是“顺应”的作用，实际上在饱餐之后虽然不再受饥饿的刺激，但是这并不意味着接下来可以免于其他刺激，而其他的刺激也会马上对机体产生影响，使它做出其他反应。所以机体无法也不可能顺应。

再举个例子，当你躺在床上准备入睡时，有一束灯光透过窗帘的缝隙照进来，照在你的脸上，使你无法入睡。于是你翻个身，却还是躲不开灯光的干扰，索性用被子蒙住头，但是不一会儿就觉得气闷。于是你起身找来夹子将窗帘夹紧，然后安心上床睡觉。此时，将窗帘夹紧形成的摆脱灯光干扰的环境对你的刺激，你并不称其为刺激。所以说，个体虽然摆脱刺激，可是其他的刺激继而对他发生作用，他只不过是摆脱了其中之一而已。

其他心理学家所说的“顺应不良”，其实指的是两种对立倾向的刺激，换言之，个体通过活动，想要努力摆脱作用在他身上的刺激，让刺激失效，或者挣脱出这一刺激的范围。

综上所述，每一个个体都需要有一个组织来应对所遭遇的刺激。这样他必须形成一种习惯，能够让刺激A在他身上失去效力，或者以某种方式挣脱出这种刺激的范围。孩童面对刺眼的光线只能哭着要妈妈关灯，而成年人就会自己起身将灯关掉。饿了的时候，孩子只会哭，而成年人懂得做饭或是去餐厅吃东西。这些都是希望自己生活得更顺心所养成的一些习惯。

为了更好地适应各种环境，人们形成了习惯。换言之，“兵来将挡，水来土掩”，这种规律化的条件反射，能够帮助人们摆脱刺激的影响回到原先的环境里，可以让他们快速复原并做自己想做的事，从而达成既定的目标，这应该是习惯之于人类的意义。

见微知著

人们为什么喜欢购买电影中出现的商品？

美国一位市场研究员做了一个实验。他在观众观看电影的过程中，用投影仪将“喝可口可乐”和“吃爆米花”的信息投放到屏幕上，时间仅为1/3000秒。结果，可口可乐和爆米花的销量竟然分别增加了18%和58%。该实验引起了不小的轰动，人们不敢相信，难道自己的思想和行为真的如此容易被操控吗？

销售人员在工作过程中发现，大部分顾客的消费行为都经历过这样一个过程：接受外界刺激，引出购买动机，做出购买决策，实现购买行为，产生购买评价。心理学家表示，顾客自己的心理才是引发消费行为的内因，而销售人员不过是刺激了这个内因，同时强化顾客对商品的认知和情感。

习惯的形成：为何说“一屋不扫，何以扫天下”

“一屋不扫，何以扫天下”，这句话其实也可以借用来说明习惯的养成。没有人生来便有非凡的本领，每个人都是从一点一滴的小事开始培养日常习惯，一步一步抵达梦想的终点的。

“一屋不扫，何以扫天下”这句话其实并非原文，原文其实是“一室之不治，何以天下家国为”。清朝有个人叫刘蓉，他少年时在书房里低头苦读诗书，仰头神游万仞，有时冥思苦想不得答案，便起来在屋子里踱步。不过屋子里有个一尺宽的低洼之处，每次他想问题出神了走到这里都要绊一跤。

一天父亲来看儿子，看他这般用功，笑了：“一间屋子你都打理不好，拿什么去治国平天下呢？”于是让几个人来把坑填平了。刘蓉再在屋子里踱步的时候，走到这里，反而觉得这个地方怎么有一座小丘，低头看时发现地面是平的，过了很久才慢慢习惯了这没有坑的地面。

“一屋不扫，何以扫天下”虽然是杜撰语句，但同样说明了习惯的层层递进。从打扫屋子到治理天下，中间不知隔了多少个习惯的台阶。这个过程就好比从搬一块砖到建造摩天大楼，同样不可能一蹴而就，然而基本习惯的养成正是为大厦奠基。

那么，人类的基本习惯到底是如何养成的呢？华生认为，要弄清这个问题，还要从幼儿入手，因此他安排了以下的实验。一个3个月大的婴儿，实验员把奶瓶放在离他很近的地方，几乎是触手可及。他看着奶瓶开始不老实了，手舞足蹈，瞪着奶瓶小嘴不停地一张一合，肯定是想说“给我，我要喝”。但是这时候他还没有朝奶瓶伸出手。

等到第二天的时候，人们重复前一天的过程，结果孩子活动的幅度更大了，而以手臂最为明显。相比身体的其他部分，手和手臂碰到奶瓶的概率是最大的。而人类为什么习惯用手操作，而不是用腿、脚或躯干，就成了一个很好解释的问题。

奶瓶的诱惑不是唯一的，实验中人们也会放一块他够得到的糖，这时他会伸手抓住糖并送入嘴里。一个月之后，每天进行10～12次这样的实验初见成效：孩子已经知道接近一个物体并拿到它，然后送进嘴里。当然这个实验是有条件限制的，就是必须一直采用奶瓶喂养的方式，否则他也不会买账。而且对没有经过多次训练的婴儿，这个实验也很难奏效。假如人们得寸进尺，希望他拿起与食物无关的东西，那就需要更长时间的训练，才能建立起他对这一刺激的条件反射。

不过颇有收获的一点是，通过奶瓶的刺激，婴儿更多样也更复杂的活动反应被成功激发出来，从身体的挪动到后来各个部分，尤其是手、手指和手臂的活跃，都是清晰可见的。

等到婴儿的手、手指和手臂已经可以完美地配合时，与手无关的活动比如腿、脚、躯干等的运动就渐渐减少并消失了。因为当他的手可以自如地活动、完美地取物的时候，其他无关的活动在这个过程中就可以废止了。伸手取物是最基本的动作习惯，而这个习惯以后还可以变得更为复杂：除了抓取还可以扔掉，从面前到身体两侧的物体他都可以抓取，除此之外他还学会了将物体翻转以及推动物体前行。如果没有抓取物体这一最基本的动作习惯，这些更为复杂的活动就无从谈起。假如有人认为操作习惯可以成为本能，那么在这里他可以重新认真思考一下了。那真的是人类的本能吗？

除了会操控物体之外，婴儿也会操控自己的身体。当然身体各个部

分需要配合得很好，才能按照一定的秩序和谐运转，这是毋庸置疑的。

拿取和操控物体这一习惯的建立，甚至意味着人类把握世界的开始。从这一刻起，整个世界都在他小小的手心开始转动，无论是从最初的石器打磨到现在用钢材制造机械，还是从最初的伐木为桥到如今可以用钢筋混凝土建造跨海大桥，如果没有最初的“扫一屋”，又怎么会有后来的“扫天下”？最简单的习惯衍生出无限精彩的未来，而大厦的构筑，还需从打好第一块地基开始。

见微知著

为什么别人排队自己也要加入？

走在街上，常看到这样一幕场景：某家拉面店门前排起了长长的队伍，而且还会不断有人加入。如果只是为了吃一碗拉面，为什么一定要花一两个小时去排队呢？

其实这是心理学上称为“同调行为”的一种现象，当看到许多人都在排队时，自己也不甘落后，希望能够和多数人保持步调一致，否则就会不安心。怀有这种心理的，包括不知道为什么而来排队的人。而队伍越长越能够激发人们排队的积极性，仿佛前面有惊喜一样。

当看到许多人在排队的时候，人们的大脑就开始分泌多巴胺，这种激素足以让人兴奋，使其开始不自觉地加入队伍。

好习惯的养成：论“读万卷书，行万里路”的重要性

好习惯不会从天而降，没有“读万卷书，行万里路”的大量经历，它自然不会成为生命中的一部分。如果没有在人生的历程中不断试错，那么好习惯终究是遥不可及的。

“读万卷书，行万里路”，这句话大家可谓耳熟能详。然而这样朴实的一句话里，却蕴含着行为心理学的道理。

前面谈到了习惯的养成，但是习惯也有好有坏，而养成一个好习惯，这中间有着怎样的一个过程呢？

还是以前面那个拿取奶瓶的孩子为例，这一次华生给他设置了更大的难题：获取箱子里的糖果。当把一个百宝箱放在已经学会用手操作的孩子面前，并且告诉他里面有很多糖果时，他的第一反应肯定是要打开箱子，但是这个百宝箱有一个小小的机关，孩子需要学会打开这个机关才能拿到里面的糖果。那么他之前习得的习惯此时等于无效，无论是习得反应还是非习得反应，都很难借力。

以他平日玩玩具的反应来对待这个箱子，他会做出如下的动作：把箱子抱起来，把箱子往地面上砸，拖着箱子来回转圈，用自己的小拳头使劲敲打箱子，等等。他可谓使出浑身解数，其实做出的都是之前的简单反应，也就是把之前的所有经验都用来处理这个全新的问题。

不经意间他的一个动作触碰到机关，箱子打开了。实验员给他一些箱子里的糖果作为奖励，然后关上箱子，让他第二次打开。假设他第一次所用时间是20分钟，那么第二次开箱用时会明显少于第一次，等到第

三次开箱可能只需要2分钟就大功告成。

为什么开箱所用时间会越来越短呢？假设将孩子在开箱过程中所有的简单动作都标记上序号，最终按下开关是实验的终结。这其中的动作随机出现，而与开箱无关的动作越来越少，在不断地消除。最后呈现在实验员面前的结果就是，按动开关这个动作出现得越来越早，而其他的动作也不会只出现一次，但是会在一次又一次的开箱实验中越来越少。究其原因，按开关是每一次实验中都会出现的，孩子凭借这个动作来得到糖果，故而它在实验中比其他动作出现的频率都要高。

值得注意的是，因为在每一次实验中，这个动作都会出现在最后，而在下一次成功的实验中，它是上一次实验中离得最近的一个动作，所以也被华生等行为心理学家称为最近的动作。当然，这个理由也有人提出了质疑，他们认为是在形成习惯的过程中，成功的动作留给人愉快的记忆，而失败的动作只能让人灰心沮丧，所以孩子自然而然保留了成功的动作，而抛弃了失败的动作。

虽然在习惯的养成过程上有不同的观点，但是行为心理学家相信还会有更简单的办法去解释它，而条件反射仍然值得人们去努力研究以揭开人类行为与心理的谜团。

人们平日里养成一个习惯，其实要经过不知多少次这样的试错活动才能找到可以达成目标的那一个反应，并且将它慢慢变成一个条件反射，而后日趋稳定。其实他们如此希望获得经验，无非是想在日后遇到类似的情况时有先前养成的习惯可以帮助他们快速应对。“读万卷书”可以获得他人的经验；而在“行万里路”的过程中自己可能会遇到形形色色的事件，由茫然无措到各方探路，经过试错之后排除无关的活动，而最终找到解决问题的捷径，并使它成为长期稳定的条件反射。

其实人的一生就是一个不断试错的过程，那些畏惧失败，希望走别人现成的路的人，总会在下一个路口面对突如其来的情况时手足无措，因为他们没有大量试错的经历，所养成的习惯还远远不足以支撑他们可能会面临的更多状况。

据此，可想而知，父母为孩子把路铺得太顺遂，其实不是对孩子的爱，而是对孩子的害。如果不想做坑孩子的父母，那就让他尽可能地去经历更多的事情，只有在这个过程中，他才可能为日后养成更多良好的习惯，足以应对不时之需。

见微知著

人为什么容易被骗子忽悠？

现在的骗子可谓无孔不入，而上当受骗的人也不在少数。其实骗子们无非就是编出一些漂亮话来使人动心，比如可以赚大钱、获得高回报之类的。按理说人们听到这类话应该会有所怀疑：“哪有天上掉馅饼的好事？”可是依然会有人轻信这些话，落入骗子的陷阱。

实际上，容易受骗和不易受骗的人之间存在的差异往往不过是自尊心的强弱罢了。适度的自尊有利于我们在生活中做出正确的判断，而自尊心较弱的人则会处于被动状态，对于别人说的话往往容易不假思索地全盘接受。这样的人，往往容易听信权威人士的话。而骗子掌握了这个弱点，就会伪装成权威人士，用些诱人的话语来骗其上钩。而这些人也毫不犹豫地听信，结果当然就会被骗得很惨。

习惯=条件反射？你没看到棋盘上落子的那只手

如果用一个比喻来形容习惯，那么可以想象面前有一盘棋局，而棋子行走的每一步，其实都有一只手在操控着，决定它向哪一个方向行进。是这只落子的手，编写了习惯的程序，将每一步都安排得井井有条。

前面说过习惯是一种条件化反应，但是习惯完全等同于条件反射吗？

应该说，如果习惯是一个小程序，那么条件反射就是其中的一个编码，它们只不过是整体与部分的关系。当把习惯进行拆分后，就是若干个条件反射。

华生假设了这样一个条件反射：电击会引起脚的活动，而当条件化之后，给出一个圆形的视觉刺激，会引起脚做出同样的动作。这只是一个小小的“编码”，但是如果把类似的编码放在一起，就很可能会完成一张“迷宫”的路线图。

当有一个圆形的刺激出现，受试者的反应不是缩脚，而是向右迈1步。

向右迈1步后，视野中出现一个正方形的视觉刺激，使他向前走5步。

5步之后，又出现一个三角形的视觉刺激，此时他的反应是向右走2步。

接下来是一个立方体，这一刺激使他做出向前跨3步的条件反射。

其实这种形式的条件反射的组合，人们在生活中也有遇到，比如说在建筑物里为人指引行走方向的标志，或在上方悬挂，或在地面标识，这都是极为常见的例子。

而对这些条件反射的组合，大家可以有意安排使其完成自己设想中的路线。同理，在商业中，也许某种电器可以单独出售，但是与其配套的产品，比如说电池，也需要购买，否则无法使用。而电器由于本身的特点，需要后期进行精心的维护，这就需要购买养护的产品。再举一个例子，小米手环的功能会让很多人动心，但是单独购买小米手环，会发现某些功能无法使用，因此还需要购买小米手机才能让它的功能完全发挥，包括之后需要下载App等，这其实都是连环的条件反射，连锁反应于是又成为一个“小程序”。

按照这样的方法，孩子日常的写字、弹钢琴以及其他活动都可以分解为无数个条件反射，这其中父母可能为了条件反射的发生进行诱导、启发来使其按照预定的方向发展，总之在习惯养成的背后有着人为的操控，不准其偏离既定的轨道。

说得更恰切一点，人们也许可以将习惯看成一盘棋局，其中每一个条件反射都是棋子走出的一步，然而人们却往往忽略了，棋盘上有一只看不见的手在操控，有着人为的限定。

在这个社会上，复杂的反应模式由人们建立，并且要求大众坚定地遵守，正如语言在词典里的排列是按照字母的次序，还有，无论是高尔夫球还是网球，无一不按照规则需要被准确地击中，然后向着一定的方向运行，仿佛那是它们命定的归宿。

对于环境的意外，又应该如何表述呢？比如徒步从家走到海边去游泳，路线如下：

1.首先要走到一座低矮的小山的右侧。

2.山下有一条潺潺流淌的小溪，需要涉水而行。

3.穿过小溪，还要穿越一片幽静的小树林。

4.有一条河道早已干枯，要顺着它的左岸走一段距离。

5.一直走到一座牛场。

6.一丛柳树林的后面，柳暗花明，终于抵达目的地。

以上每一条都是一个唤起视觉反应的刺激，然后游泳者会根据刺激选择方向，抑或是决定下一段路线。总而言之，环环相扣的条件反射形成了人们每一个习惯，而尝试将它们分解开来进行解释似乎并不简单，但是也并不妨碍人们将一个复杂的过程还原为一个简简单单的术语，化繁为简永远是一门高超的艺术。

见微知著

通过对方眼睛的动作，可以推测他在想什么

当有人问“昨天晚餐吃了什么”的时候，如果用心感觉，自己在努力回忆的同时，眼睛是在无意识地向上看的。这表明正在想事情。

根据神经生理学家的研究，人们在思考的时候眼睛向上看，是为

了避免让多余的事物进入视野而干扰了思考。至于为何不选择向两边看或者是向下看，是因为前者会让人误以为在拒绝，后者则是一副困惑不解的模样，于是就只有上方可以看了。

而且人们还可以根据对方眼睛转向的位置，来判断他说的是否是真实想法。如果是在回忆过往，眼睛会向左上方转动；如果是在想象，眼睛会向右上方看。所以后者往往可能表明对方在说谎。而当联想到音乐等体验的时候，眼睛会向左下方看；如果回想起一些痛苦的体验，眼睛就会转向右下方。所以人们说“眼睛是心灵的窗户”是很有道理的。

第四章 人体潜能：“天赋”与“本能”不过是自欺欺人

长久以来，我们总是被“天赋”“本能”这样的词语蒙蔽双眼，于是相信孩子身上具有某种强大的潜能，相信遗传因素对于一个孩子有着巨大的影响乃至决定性作用。而事实是，虽然孩子的身上有着遗传的因素，但其最终能否全部呈现出来依然取决于成长环境给予他的影响。

“天赋”的迷信：打破“龙生龙，凤生凤”的观念

人们对“天赋”的迷信，让一些无辜的孩子深受伤害。对“天赋”的夸大其词，往往成为成年人推卸对孩子教育责任的一种借口。如果我们及早为孩子营造良好的成长环境，那么遗传基因就不会成为阻碍教育的顽石。

对“天赋”，我们总有一种迷信，正如那句至今流传的俗语“龙生龙，凤生凤”一样，无论是天才还是罪犯，人们总会把同样的帽子戴在他们后代人的头上。举一个例子，我们便可见一斑了。

有一个专门收留服刑人员子女的慈善组织，创办之初遇到重重阻力，他们听过最让人觉得不可理喻的一句话是，“那么多贫困山区的孩子你们不管，为什么要去管坏人的孩子”。

这个组织从1996年发起至今，救助的孩子中不乏优秀之人，有的已经读研，而更多人早已自食其力，成家立业，过着一个善良的人的普通生活。当年一句“坏人的孩子”流露出的偏见，早已被事实批驳得体无完肤。

“龙生龙，凤生凤”，其实说到底不过是夸大了遗传因素的作用。否则我们又怎样解释许多名人的子女并没有如人们所认为的那样，理所当然地子承父业呢？而现实生活中不少身为教师的父母也会为自己孩子的学习颇感头疼。所以一味强调天赋的遗传其实是靠不住的。

遗传学家也许会跳出来反驳：“难道你能说父母的基因对孩子的天赋没有任何影响吗？难道孩子出生时就没有任何的差距吗？”

当然，我们不否认人确实存在着遗传差异，比如肤色、眼睛、头

发、疾病等。这些都是遗传。但是这只是一部分显而易见的事实，还有很多生理上的特点，假如没有在特定的环境中被激活，那么可能永远都不会被激活并释放出来。我们固然从父母那里接受了很多遗传基因，但是最终决定它们是否显现的，依然是我们在环境中所受的刺激。就比如说运动员有力的胳膊，模特的身材与肌肉，长期伏案工作的戴眼镜的人，他们生理结构上的不同与其生活的环境可谓密切相关。

生理上既然如此，心理上呢？

很多时候，人们说孩子是父母的一面镜子。但是这面“镜子”却并非从母体中带来的，而是与出生之后它照见的这个环境有关。诚然有许多孩子的性情与父母如出一辙，然而我们也要看到有许多人能够超越父母，无论是成就还是性情。如果遗传真的有决定性作用，那么或许人类就要一直止步不前了，因为那样我们其实一直都处在脐带未断的状态，难以让自己重获新生。

我们之所以会有这样的观念，归根结底，是因为大多数人的生活环境直接受家庭的影响，还远远未能跳出家庭的小圈子，难以接触到更广阔的人际圈子。他们所接受的只是局部的环境刺激，最终便导致了坐井观天。过去的世家贵族，就非常懂得如何教养自己的孩子，他们并不要求父母整日与孩子待在一起，而是让孩子从小便开始接触不同的人，比如家中的老人、哺育的奶妈、不同的仆人，甚至还有寺庙里的和尚，长大后还有私塾的先生，总之他要与形形色色的人打交道，这样就避免了长期只受家庭成员影响而形成狭隘、偏执的性格。

这一点，其实我们仔细看《红楼梦》也会有所发现，贾宝玉打小亲近的人中，老祖母自然是重要人物，而且他每天与女孩子们交流密切，虽然不喜先生，但是总算在其教导下读书，此外也有自己的发小玩伴，

故而虽然被视为顽劣，但其个性却是活泼开朗，颇有可爱之处。而林黛玉的小性子在书中可谓表现得淋漓尽致，我们看她自幼便身体羸弱，也有先生教她读书，但是若论亲近程度，可以推测与之最亲近的依然是她的母亲，她并未像贾宝玉那样可以接触到不同的人，故而这个狭小的圈子便成了她生活的全部，对其性格的养成不能说影响不大。正因为要与不同的人接触，才会见到社会的宽广，从而拥有开放、包容的心态。

有一些人在家里可能性情暴戾，但若是进入一些健康的群体，比如读书会、音乐团体、摄影小组、驴友小团队等，与其他性情各异的人发生联系之后，他们也会走出以前封闭的状态，不再固守从前的自我，在环境的刺激下，成为性格开朗、乐观积极的人。

见微知著

他闭着眼睛，是不是没有认真听我讲话？

有时候去和客户谈合作，对方闭起眼睛听着你对产品的介绍，这时你心里可能开始慌了：他有没有认真听我讲话啊？

其实面对一个非常重要的项目或者需要做出重要决断的时候，对方选择将眼睛闭起来，是很正常的行为。因为此时他需要集中注意力进行思考，生怕被外界的信息扰乱，就会有意识地隔绝外界的干扰。

当然还有一种可能，就是对方不想让我们窥见自己的心理活动。毕竟眼睛很容易泄露隐秘的心思，这容易被说话的一方察觉，进而自己的心理动向也会被猜到。所以他也有可能是在思考如何能够对自己的公司更有利。

环境的影响：“墨悲丝染，诗赞羔羊”

“蓬生麻中，不扶而直”。荀子早已强调环境对人有着不可忽略的影响，否则也就没有必要对人进行后天的教化了。诚然有人不愿同流合污，始终洁身自好，可并非所有人都能做到。

《千字文》里早就阐释了环境对人的重要影响。“墨悲丝染，诗赞羔羊”感叹洁白的生丝进入染缸后便再也不能褪色，而羔羊一般纯洁美好的品德正是世间所稀。犹如我们今天还常说的“常在河边走，哪有不湿鞋”。不过，巴基斯坦的一位诗人曾大唱反调：“身在染缸中，洁身永不染。”我们不否认这种可能的存在，然而在环境的刺激下，难以静守初心依然是个棘手的问题。

毕竟，每年总会有不少的孩子，在本该无忧无虑、天真烂漫的年纪里，走上了犯罪的道路，成为失足的花季少年，他们的天空从此布满阴霾。其实人的罪性被诱发与遗传没有密切的关系，往往是某种恶劣的环境激发了复杂人性中不良的那一面。

在社会上，关于犯罪倾向的问题，依然有待我们去认真思考。有些孩子本身是留守儿童，或者寄人篱下，这样的环境使得他们中有很多人缺少双亲的关爱，于是稚嫩的心灵从此打上创伤的烙印，甚至导致心理畸形。当然，也有一些人由于家中长辈犯罪的历史而深感蒙羞，毕竟有些人戴着有色眼镜看他们，这些冷冷的、带着偏见的目光对他们来说是一场不见血腥的暴力，他们只好把自己孤独的心灵越抱越紧，忧郁、自闭、极端、冲动的犯罪之因，其实是这时才开始种下的。

在这些孩子的生命中，当爱的缺失导致归属感缺失的时候，他们就

不再抱有任何的希望，接下来便顺理成章地自暴自弃。

而严峻的现实问题还在于，有些人对孩子的教育沿袭了他们对待其他问题的一贯风格——凭想象做出推断。比如他们往往会认为一个风度翩翩的绅士一定出自一个高贵世家，而若是一个顽劣异常的孩子，他们可能就会说“也许他爸爸/他爷爷就是那样”。这种简单粗暴的判断，直接将孩子的教育问题归因于遗传与家世，实际上非常荒唐，也忽略了其所处的社会环境带来的巨大影响。

见微知著

突然整理领带是什么信号？

在面对面交流的时候，如果对方突然开始整理领带，你可能会有些紧张慌乱：“莫非我的发言让他感觉很无聊？”

其实这是对方精神紧张的标志，或许之前他一直沉默不语，但是现在他马上就要打破沉默了。

之前他的注意力集中在倾听对方的话语上，而此刻开始转移到自己身上。这在理论上叫作“自我注视心理”，就像猫会舔自己的毛，鸟会梳理自己的羽毛，整理好自己的仪表然后开始发言，这个动作不过是在引起大家对自己的注意。

“本能”谬论：“狼孩”为什么没有从母胎带来“本能”

面对一些全新的发现，有时我们会意识到曾经的某些理论不过是悖论。“狼孩”的发现打破了一直以来坚信的人类有着先天本能的观点，其实，我们和其他动物相比，并没有多少与生俱来的优势，同样都要经过漫长的学习之路，只不过我们学习的步伐总是将它们远远地甩在身后。

如果说心理特征无法遗传，那么我们是否要承认人具有先天的本能呢？

1920年的时候，在印度一座叫作米德纳波尔的小城里，人们在森林里发现了两个神秘的生物，它们像是人，却用四肢走路，与三只狼形影不离。人们将狼打死后，在狼窝里终于找到它们，原来竟是两个赤裸的女孩。她们被送往孤儿院抚养，并有了自己的名字，大的叫卡玛拉，小的叫阿玛拉。

她们被发现的时候，已经具有了狼的生活习性：四肢行走，昼伏夜出，饥则觅食，饱则酣睡；不近素食，无肉不欢，并且只是放在地上用牙齿撕咬；午夜之后每每引颈长嗥。

两个孩子并没有在人类社会中活太久的时间，无论是直立行走，还是人类的语言，哪怕是晚上入睡、对黑夜的恐惧，她们要习得这些几乎需要漫长的一个世纪。原因是她们早已适应狼群中的环境，再让她们回到人类社会就犹如从头来过。

这个案例几乎颠覆了长期以来人们一直信奉的达尔文的生物学理论：动物有一种先天的力量叫作本能，它们会让动物面对外界的刺激呈

现出一种仿佛可以预知的固定行为模式。在“狼孩”的案例面前，这个观点似乎缺乏说服力。

也有心理学家从海量的行为中筛选出一些很具有代表性的例子：爬行、模仿、竞赛、游戏、占有、社交、恐惧、害羞、嫉妒、父爱和母爱等。他们认为这些是人类特有的本能。但是行为心理学家明显持怀疑的态度。

有很多人童年时还玩过打水漂，但是今天我们举的例子不是打水漂，而是华生用木棍制成的飞镖。起先华生保持木棍本来的面貌，用力将它向前掷出，木棍飞行一段距离之后在引力的作用下坠落。但现在他突发奇想，想改变它飞行的路线，于是将它放在锅里煮，并让它弯曲成一定的弧度。当华生再次将它掷出的时候，它改变了原本的路线，向前飞行一段距离之后又返身回来落在地上。而华生将它弯曲的幅度增大，它甚至可以飞回到他的脚下。

从木棍到飞镖，它依然保持着它的本质，只是外形的改变带动了它的运行轨迹也发生变化。虽然木棍在投掷的刺激下做出回旋的运动，但是是否就能因此说木棍具有回到投掷者身边的特点呢？答案显然是否定的。

那么它为何会做出这样的运动呢？华生认为，其实不过是因为人们根据自己的目的对它进行了塑形，只要制作和手法到位，所有的飞镖都能够回到投掷者身边。就像我们有时好奇为什么有的人掷骰子时出手必胜，其实只要熟悉骰子运动的方式，你用某种特殊的手法让它翻滚旋转，那么总能掷出一个六点来，这就是玩骰子时你所不知道的某些秘诀，但我们总不会因此便说骰子具有六点朝上的特点。

无论是飞镖还是骰子，它们本身的结构与投掷方式决定了它们按照何种路线运动。人的生理结构其实本来没有多少差异，在特定的环境中会展现出许多共性。当然，没有两个飞镖会沿完全相同的路线飞行，而人也是如此，即便是同一种行为，也没有两个人会以完全相同的方式来呈现，当然这些都和环境给予的不同刺激有关。

现在回到我们开头时谈到的案例，一个人从小与野兽一起生活，我们会发现人类应该具有的本能在他们身上杳无踪迹。缺少了家庭、社会以及宏大而悠远的文化背景的刺激，他们依然没有走出生命初始的洪荒状态。我们称之为本能的那些行为，其实归根结底都是在环境刺激下才能产生的一些反应。

有人或许会质疑说："既然你说一个人在学习之后发生了变化，那么在学习之前，他们在生理结构上并没有什么差异，这时的行为不正是我们所说的本能吗？"

其实问这句话的人，我们可以邀请他一起走进育儿室去观察婴幼儿的行为，那时他会惊奇地发现，他们在婴儿时期便已经显现出差异性，那么这时候你还会相信本能学说吗？

见微知著

突然频繁眨眼，是对方心虚了吗？

和客户进行谈判的时候，你可能会发现，对方突然开始频繁眨眼，这和他平时镇定沉稳的气质十分不符。这是为什么呢？

如果一个人感到紧张，他眨眼的次数就会在无意识中增加。因

此，在谈判或辩论中，如果对方开始频繁眨眼，那就说明他处于紧张、不安的状态，已经开始心虚了。此时我们抓住机会表达想法，往往能够获得出其不意的效果。

“记忆”并非能力：小白鼠迷路不过是习惯的丢失

“记忆”似乎是许多人津津乐道的话题，我们往往将其视为一种能力，因此羡慕那些博闻强记、过目成诵的人。然而记忆真的是一种能力吗？也许多年来我们都被欺骗了，将其视为一种习惯的保持力或许更为恰当。

“意义”一词既然已经从行为心理学的领地被放逐，接下来还有“记忆”在坚守它的阵地。只是客观心理学中同样也没有它的一席之地。也许你会说这过于颠覆，好，那我们用华生设计的小白鼠走迷宫的实验来证明。

实验员让一只小白鼠学习走迷宫，只有走出迷宫，它才能获得食物。

下面照旧模拟一下它的心理活动。

第一次：天哪，这40分钟的考验怎么这么漫长。我几乎把所有的错误犯了个遍，当我欣喜若狂地跑到头时却总是发现是条死胡同，心都凉透了，可是我还得原路返回。

第七次：现在走出迷宫我只要4分钟，我自己都不敢相信，而且整个过程中我也只犯了8个错误。

第二十次：2分钟，我这是要破纪录了吗？6次错误，我突然间满心期待，谁叫我也是个完美主义者呢？

第三十次：10秒钟，全程无错误！

第三十五次至第一百五十次：我的时间可以控制在6秒钟左右，从现在起我已经成为一名稳定型选手了。

华生他们看到，这只小白鼠在第三十五次的时候，它攀上了自己速度的巅峰，而且一直稳定保持，从这时起它的学习任务就已经完成了。

他们想知道它的“记忆”的保持情况，于是6个月后，进行了同样的实验，只是这次在迷宫安排了一些障碍。结果它只用了2分钟就获取到食物，而且只犯了6次错误。也就是说，在6个月没跑迷宫的情况下，它跑迷宫的记忆依然有大部分被保留了下来。

同样，对于一只学习开启复杂问题箱的罗猴来说，由第1次的20分钟，到第20次的2分钟，同样六个月后，再次进行实验，它所用时间仅仅为4分钟，虽然动作没有华生他们期望中那么灵敏。但是这样的学习效果已经很好了，不是吗？

动物保留习惯的情况如此，换到人身上，是否会有所不同呢？带着这样的疑问，华生在几个不同年龄段的对象身上做了实验。

一个1岁的孩子，会爬到他的父亲身边亲昵，即便是在一个有一群人的房间里。现在实验员把他带离父亲的身边2个月，和另外一群人在一起。2个月后，他的父亲出现，这时他并没有选择爬向父亲，而是试图靠近2个月来照顾他的那群人。从这个例子中可以看出，孩子对父亲亲昵的习惯在长时间的疏离中丧失了。

3岁的男孩学会熟练使用脚踏车和踏板车之后，实验员在6个月之后进行测试，同样他的熟练程度已经大不如前，表现出明显的退步。

看完这些例子之后，你大概会想起一个词——用进废退。没错，当

你千辛万苦养成一些习惯之后，假如接下来没有持之以恒，转而三天打鱼，两天晒网，那么习惯中产生的效率就会打折扣了，倘若“晒网”的时间特别长，那么有一些习惯完全丧失也是有可能的。

当然，不同个体丧失习惯的情况还不一样，这要因人而异，即使是同一个人，对于不同类型的习惯也要具体问题具体分析。

不过，这一发现可不是为了给学习偷懒或者编织谎言的人找借口的。因为我们发现，在相对长时间里，有一些动作习惯即便被你搁置了，却不至于丧失。比如说游泳、跳舞、打高尔夫球等。所以，假如一个对高尔夫球根本不精通的人对你说他5年前是一名出色的运动员，只是因为疏于练习才荒废了，那你不要信他的话，只能说他根本就没有优秀过。因为在没有练习期间，习惯丧失的量是可以进行测量的，这样就很容易就能拆穿那些为了虚荣而伪装的谎言。

回到“记忆”的问题上来，一个行为心理学家不会问“他是否还记得怎样骑自习车”，而是会问“在告别自行车几年之后，现在他是怎样准确地骑自行车的”。然后可能会做一个实验，记录下实验对象骑自行车的数据，分析得出结论：“他现在骑自行车的水平，相当于5年前的75％。”

其实不管是人还是动物，都有保存简单反射的能力，而所谓的“记忆”，其实就是一个特定习惯的保持力。所以经常迷路的小白鼠，我们也只能说它的习惯丢失得比较多而已。

见微知著

深鞠躬一定是歉意的表现吗？

某天，领导将下属叫过去训话，但后来批评却变成了发泄，而下属只是说了句“非常抱歉”，便以深鞠躬的姿势听着领导的“训话”。其他同事都觉得此人实在富有忍耐力。

但是，在一般的商务场合中，鞠躬保持前倾15°就可以了，就算是面对地位高于自己的人，也不应该超过30°。除非是要表示非常诚恳的道歉或者有所请求，才会用到超过30°的鞠躬。

而像这位下属，他根本不为自己辩解，只是保持深鞠躬的姿态，看似是歉意，其实心里可能已经充满了厌恶，甚至都不想让对方进入自己的视野，所以便选择了这种姿势。实质上他想表达的不是歉意，而是“我拒绝接受”。

第五章
情绪之谜：走出意识独尊的怪圈

在人类长时间形成的观念里，似乎情绪源于头脑中的意识，然而这显得更加扑朔迷离。其实，它无关遗传，更无关意识，没有身体机能作为生理基础，以及外界的刺激作为诱因，情绪只能是无源之水。了解这一切之后，就能对情绪做出更加客观的审视与判断。

情绪源于遗传吗

情绪来自遗传？不，情绪同样也需要训练。

还在19世纪末期的时候，詹姆斯就说，当外界刺激引起身体上的变化时，人们对这些变化的知觉就是情绪。结果之前还被放在实验中研究的情绪心理学开始走进“情绪内省”的误区。

在这之前，兰格、达尔文、门特加扎都在实验中对情绪进行过仔细的观察和详尽的描述，比如达尔文对人的恐惧情绪的表述如下：“他们双腿战栗如筛糠，却又面无人色，呆若木鸡。他们内心狂跳，屏息不动，生怕自己一丝一毫的动静都会打草惊蛇；他们皮肤苍白，没有血色，汗水涔涔而下，毛发根根竖起，口干舌燥，嘴唇时常处于开合状态，声音也变得沙哑甚至失声；他们眩晕、颤抖，双目圆睁紧盯恐惧的对象或者不停转动，瞳孔放大，全身僵硬，手臂下意识地做出抵挡的动作。这种突发的情绪甚至会造成一种逃跑的倾向，即便最勇猛的士兵也会不知所措。”

当然，这些也会见诸文学作品中。比如西汉时流传的童谣讽刺当时的将军“高第良将怯如鸡”，听到有战事来报大概早已吓得呆若木鸡；又比如当年曹丕召见一对小兄弟，结果哥哥大汗淋漓，弟弟滴汗全无，原来全是战战兢兢的结果。我们再想想描述了“这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代”的《双城记》，那位饱经沧桑的马内特医生一旦陷入那段与世隔绝的回忆中，就会变得痴呆迟钝，足见那段回忆在他心里留下的恐惧有多深。

至于悲伤的情绪，同样也有人观察并记录过：“伤心欲绝的人走路

缓慢蹒跚，神情呆滞，声音细若游丝。肌肉松弛使得他们看起来脸长了许多，而又眼大无神。但是血管肌肉却与外表肌肉背道而驰，它的强烈收缩使人显得脸色苍白，并且经常不寒而栗，瑟瑟发抖。口干口苦这都是舌头干燥的结果，如果是处在哺乳期，那还会导致乳汁的减少甚至枯竭。当然，还有一种，就是因悲伤而痛哭，泪如雨下。”

而门特加扎则认真关注了人心怀恨意的反应：“他们头颈后缩，身体后退，手却不由自主向前似乎有抵挡的冲动，眼睛眯起甚至紧闭，表现出回避的倾向，接下来会呈现出一副怒目金刚的模样，剧烈地喘气、愤怒地咆哮，语无伦次、声音发抖，全身颤抖，部分肌肉痉挛甚至出现自虐行为，伴以阵阵冷笑，脸色时红时白，鼻翼呼扇、鼻孔张大，甚至怒发冲冠。”

这些大家都很熟悉，而“怒发冲冠”则更是经典。当然由于人类进化后立毛肌不再那么发达，头发本身的重量不足以真的把帽子顶起来，但是“后遗症”还是有的，那就是人受惊时会浮起一层“鸡皮疙瘩”，这倒可以作为明证。

然而詹姆斯用过分注重主观的“内省理论”否定了上述这些人细致观察的意义，相反，他在努力寻找一种可以套用于所有的情绪公式，当然这未免有悖于现实。这个公式的核心就是“内省意识”。他认为身体的变化其实是因为知觉的产生，而这种知觉谁也无法替代。研究者应该采取的做法就是纹丝不动地站着，静待情绪从内心升起，接着内省意识会开始觉察反应带来的变化，比如口干舌燥、双腿无力等。于是他否定了在实验中进行观察来研究人的情绪的可能性。

而且按照他的说法，人的情绪来源于遗传，也就是说是从祖先那里继承来的一批“遗产”，每个人都是一样的。实则每一个人的情绪都有所

不同，就如同有的人看见一只毛毛虫也会吓得尖叫不已，而有的人泰山崩于前而不变色。训练有素的特种兵能够沉着应对突发事件，这证明了詹姆斯的公式无法套用于所有情绪。毕竟在大风大浪面前，大多数人都惊慌失措，但不是也有人可以“任凭风浪起，稳坐钓鱼船”吗？

见微知著

约会中抢着坐左边的男人是怎么想的？

有的男性在和女朋友约会的时候，总要抢着坐在左边，但是为什么一定要把右脸给女朋友看呢？

人的左脸和右脸有时是对称活动的，有时是会出现不同表情的。左脸上表现出的多是发自内心的情绪流露或者固有的生理反应，而右脸上表现出的则多是人有意识地流露出的某种感情。人的左脸流露出的情绪更为真实。

坐在女朋友左边的男性，一般会将右脸展示给对方，这是因为右脸不容易泄露内心真实的想法。如果是这样的话，建议女性尽量约他去相对而坐的咖啡厅、餐馆之类的地方，这样可以更好地了解他真实的想法。

情绪的生理基础——脾气、肝火、胆量等

情绪并非凭空产生的，它也需要人们的身体提供生理的支持。从这一点来看，大家平时所说的那些词跟内脏有所关联，并非毫无道理。

人类在描述情绪的时候常常用到一些跟内脏有关的词，如“脾气”“肝火”“胆量”等。当然后来现代科学证明这些脏器并非情绪产生的源头，但是认真分析起来也不是空穴来风。

按照中医的说法，七情各由五脏所主，《素问》里就说“怒伤肝，喜伤心，思伤脾，忧伤肺，恐伤肾”。大概有很多人会认为过于玄虚。然而按照行为心理学的研究来看，倒有几分道理。

拿婴儿来说，有三种刺激会令他做出反应。一类是恐惧，比如听到雷声等响声或者身体失去支撑，他会受惊、哭泣，出现明显的内脏反应。从这个角度看，父母如果经常凶巴巴地在孩子周围争吵，就会让孩子受到惊吓。另一类是愤怒，活动不自由，比如双手被握住，会让他变得烦躁、哭泣、屏住呼吸，循环系统也会受到影响，要提醒的是父母每天给孩子穿衣服的动作就会使他变得烦躁愤怒了。还有一类就是爱，对他进行抚摸，他会停止哭泣、露出笑脸、发出笑声、呼吸变化等，其他的内脏变化也会一同发生，这里要提醒一点，父母需要掌握频率，如果每天恨不得亲吻孩子几百次，这对孩子的成长也是极为不利的。

人们称之为“情绪”的那些复杂的条件反射，它们总有习惯类型的起点，正是以这些无条件反射的刺激和反应为基础。这些无条件反射一旦成为条件反射或是发生迁移，就会扩大对婴儿的刺激范围，诱发其他变化的产生。比如婴儿在听到一声巨响的同时，如果看到一个毛茸茸的东

西，那么婴儿的恐惧就会从巨响转移到这个毛茸茸的东西上，从此抗拒带毛的物体。这就是条件反射。

除此之外，其实还有一组复杂因素会影响人们的情绪。比如，心理学家在观察中发现，同一样事物，在一种情境中，可能会作为替代刺激引起这个人的恐惧反应，但是换一种情境，却有可能变成引起其他反应的替代刺激。就像狗可能会因为咬人而引起孩子的恐惧，但是当孩子独自在家的时候，它又会成为孩子的伙伴，情感的慰藉。这些因素使行为心理学家要研究的情绪生活越发扑朔迷离，但是值得注意的其实不只是情绪反应中手、腿、眼睛等部位做出的肉眼可以看到的运动，因为真正占据着支配地位的其实是内脏和腺体的运动。比如，人们会说恐惧时“浑身冷汗”，青春萌动时一颗心“小鹿乱撞”，等等，大家不要只将它们看作文学中的描写，在客观观察中会发现它们是真实存在的。

社会会约束人们的行为，但是对人们内脏和腺体隐秘的反应却无可奈何。社会约束着人们的躯干与四肢的活动，但是对内脏和腺体内隐秘的活动，依然无法掌握并为其制定规范。尽管如此，人们在细致地将人的动作描述得惟妙惟肖的同时，也不应忽略内脏与腺体的反应。

心理学家们既然没有给内脏与腺体的反应命名，在这里也就暂时无从讨论。同样，在人类的行为中，很多是无法言传的，几乎是语言无法表达的，而弗洛伊德主义者们所说的“潜意识情结”“压抑的愿望”等颇为神秘的术语，到现在人们似乎可以引导它们沿着自然科学的道路继续前行，为它们找到一个顺理成章的阐释。而人们的情绪生活也会像其他习性一样顺其自然地发展，那么是否会有情绪像某些习惯一样渐渐退出生命的舞台？也许在这之前人们对待这些问题还茫然无绪，但是从现在起可以说是初见端倪了。

见微知著

突然抱起双臂是心存戒备吗？

我们有时候正在向对方滔滔不绝地倾诉，对方却突然抱起双臂，这会令我们感到有些沮丧：“是不是他对这个话题不感兴趣？”

其实，抱起双臂属于一种自我防卫的姿势，流露出对外界关闭内心、进行自我防卫的心理。尤其是双臂抱的位置较低的时候，就更是如此。

如果双臂高高抱起的话，则体现了一种高傲、自负的心态。如果是畏畏缩缩的样子，则说明情绪紧张、不安。

当然也有例外，假如一个人迎着你的视线放松地抱起双臂，并且伴有颔首、探身等动作，则表示他对你说的话产生了共鸣。

复杂情绪的诱因——外界的刺激

大家一定都很熟悉走红网络的那款仓鼠表情包，其中“吓得我瓜子都掉了”可谓风靡一时。应该说人们要感谢它说出了复杂情绪的诱因到底在哪里，其实离不开外界的刺激。

不知什么时候，“吓得我瓜子都掉了”这句话在网络上开始流行，那个憨态可掬的仓鼠表情也是红极一时。不过这个“梗”可不是现代人的专利，如果要寻根溯源，恐怕可以追溯到《三国演义》中那位皇叔刘玄德。

且说东汉末年，群雄割据，各据一方。董承约了刘备谋划除掉“挟天子以令诸侯”的曹操，刘备生怕事情泄露，就每天只是在园里浇水种菜。这天，曹操突然煮酒请刘备来宴饮，谈论这天下有谁称得上英雄。刘备只想韬光养晦，胡乱列举了一通当下的豪杰，可谁知曹操偏不买账，说都不是，话锋一转：“天下英雄只有你我两人罢了！”刘备当时心中一震，吓得手中筷子落地。幸亏他还机灵，用打雷受了惊吓掩饰过去，才没被曹操识破。

在心理学上想要研究复杂的成人情绪确实艰难，不如先从婴儿的情绪反应开始研究，毕竟他们的反应简单、直接。所以华生挑选了不同家庭的孩子，让他们待在一个特殊的环境中，放进一只小动物后观察他们的反应。

来到他们身边的先后有黑猫、兔子、小白鼠等，这些毛茸茸的动物唤起了婴儿们积极的反应，他们会伸手去触摸这些小动物，比如喜欢伸手去抓兔子的耳朵并试图放进自己的嘴里。当然，小白鼠可能是因为体

型太小，不容易引起婴儿的注意，只要小动物的体型大到一定程度，就会成功将孩子的视线吸引过去。

此外还有狗、鸽子、青蛙等，都是实验的道具。而婴儿不论在何种环境下，总是能与它们建立亲密友善的关系，而不会产生恐惧反应。相反，倒是在外界生活过一段时间的大孩子会有一部分惧怕这些小动物，甚至出现逃避的行为。

就拿华生自己的两个孩子来说，大儿子3岁，小儿子7个月。大儿子曾经在游泳的时候溺水，所以有了类似于晕水的反应，还被狗袭击过，所以从此对狗产生条件反射，幸好暂时还没有迁移到其他毛茸茸的动物身上。带他们去动物园划船，因为有水溅到船里，大儿子就显得害怕，并不时提醒船里的水太多，小儿子则丝毫不在意这些事情。看到各种小动物的时候，大儿子表现得欢呼雀跃，拿着水果主动要去投喂，还要伸手摸摸黑猩猩；而小儿子则是无动于衷，似乎对什么都漠不关心，只有飞鸟掠过会引起他的注意。小儿子这样的表现并不代表他性格安静或冷漠，不过是此时他还没有习得复杂的情绪反应罢了。

因此，华生得出一个结论，就是婴儿身上的非习得性反应是无法作为情绪反应的起点的。而他们想要学习复杂情绪反应还是要依靠外界的刺激来形成条件反射。

婴儿在刺激下会产生三种情绪反应，即“惧”“怒”“爱”，当然，心理学家将其视同非习得性反应，但是复杂的情绪反应则是在后来逐渐形成的。就比如大人可能只要看到某个人就会火冒三丈，但是婴儿则不会。为了探究复杂情绪如何产生，华生做了一个相对冒险的实验，当然前提是确保只有很小的概率会使婴儿产生心理阴影。

11个月大的阿尔伯特，是个讨人喜欢的小家伙。实验者试图通过巨大的响声来建立他对小白鼠的恐惧反应，因为此前只有巨响和失去支撑才会引起他的恐惧。他们的方法就是当他刚想伸手去摸小白鼠的时候，就在他脑后敲响钢条。如此一个星期之后，他再伸手去摸小白鼠时，就会突然缩回自己的手，此后还会有倒下、扭头不看、皱眉哭泣、身体猛然退缩、惊起等恐惧反应。

从他的身上，人们可以验证个体情绪的复杂性，同时也说明复杂情绪其实是非习得性情绪的衍生物，而它的真正形成并非来自遗传，而是外界的刺激。

见微知著

从佩戴戒指看个性

情侣或者是夫妻会佩戴对戒，但是有的人始终戴在手上，而有的人则不喜欢日常佩戴。这两种人有什么样的差异呢？

对戒含有“相互束缚”的含义，就是表明“你是我的了”。自己戴是宣布已有恋人，让对方戴则是警告他人不得生出邪念。而观念传统的人会一直佩戴，借此向别人证明自己已经结婚；不喜欢束缚、追求自由的人往往不喜欢佩戴，但是这并不代表他们就有出轨的欲望，只是更注重个人的独立空间而已。这类人在意自己的另一半，但是这与他们和异性友人交往并不矛盾。他们不喜欢别人对自己发号施令，更不会允许其他人干涉自己的私人生活。

情绪的迁移：爱屋及乌证明你还需要更上一层楼

爱屋及乌似乎是存在普遍的一种心理，人们常常对其不以为意，觉得这是人之常情。但是真正从行为心理学的角度来研究，人们在对情绪的掌控上还真的不能沾沾自喜，而是需要更上一层楼。

大家都听过“爱屋及乌”这个成语，它背后是有渊源的。

当年武王伐纣，纣王死后，还有残余的部下和百姓，武王不知怎么处理，就请教几位得力大臣。

姜太公没有从正面回答，而是问了武王一个问题：“我听说有这样一句话，‘喜欢一个人就连带喜爱他房顶上的乌鸦，讨厌一个人就连带憎恶他院子边的篱笆’。若这样，那就把这些人全部杀掉，一个不留。您觉得怎样呢？”

武王一听，连称不好。召公插话说：“那就把有罪的全处死如何？”武王也不同意。

最后周公站出来：“不如这样，让大家都各自回家种田去，这样可以显示出您的公正。”武王听后连连叫好，西周也自此强大。

从此就有了一个成语——爱屋及乌。该成语用来形容一个人如果喜欢某个人或某件事物，就会连带着对跟其有关系的人或物有偏爱之情。这种心态很容易理解，在平常的生活中也普遍存在。比如，年轻人喜欢某位偶像，就会连带着喜欢他所代言的产品；学生被某位老师严厉批评以后，甚至连该老师所讲授的课程也不感兴趣了。对产品和课程的爱

恶，显然是受到了当事人主观情绪的影响。

心理学上又把这种现象称为“晕轮效应”或“光环效应”，指人们对其他人或事物做出判断前，常常先入为主地代入个人感情，再以主观判断推论其真实的形象。心理学家认为，这跟我们知觉的整体性有很大关系。在产生认知的过程中，我们并非针对知觉对象进行孤立的感知，而习惯于把不同属性的对象当作一个整体去评估和想象。打个简单的比方，闭上眼睛，只是闻到苹果的气味，我们就不自觉地在脑海中勾勒出这个苹果的完整样貌，这是平日所积累的经验使然。

现在来说说这个成语，如果放到行为心理学上，它有一个“高大上”的名字——情绪的迁移。在弗洛伊德那里，它也有一个专业的术语——移情。

华生和助手们继续观察之前那个小孩——阿尔伯特。在他对小白鼠的条件反射建立起来之后，他们再让他重新面对兔子、狗、海豹皮毛、棉花、头发、面具等。

但是这些还不能操之过急。

他们先给他拿来积木，他很快拿起来玩，一如平常。当把积木拿走，把小白鼠放在他眼前时，他立刻就哭起来，并扭头躲避。再给他积木，此时他会开心得笑出声来。如此几次，他对积木的反应由原来的平静变成微笑或者大笑。这些证明小白鼠建立起来的条件反射还一直在维持着。

接下来他们开始给他看毛茸茸的东西。

见到兔子，他表现出明显的躲避反应并且开始哭泣，试图逃离，且

边爬边哭。

换用狗来做实验，虽然他的反应没有如此强烈，但是依然会蜷起身子，并且拒绝狗接触到他的身体，否则便开始哭泣。

海豹皮毛摆在他的面前，他就会开始烦躁，再近一些他就会扭转身子并且哭泣。

他对棉花的反应似乎要弱一些，会去玩装有棉花的纸袋，但是尽量不触碰棉花本身。

包括头发和圣诞面具，他也是一样会产生消极反应。

从以上的这些结果，人们发现，这种条件性的情绪反应和其他条件性反应其实没有什么不同，同时也是情绪反应的泛化或迁移的一个强有力的证明。

大家可以设想，在情绪的领地里，也可以建立起一种分化反应，比如说阿尔伯特在任何时候看见白鼠都会产生恐惧反应，但是其他动物出现他都不会产生任何反应。这种可能性还是很大的，但是也要看具体对象。

大多数人在婴幼儿时期还处于未分化的阶段，所以对刺激的反应基本上是强烈却混杂的，不分是什么刺激。但是在很多成年人身上也有明显的残留。比如说古代有人认为彗星出现就是灾祸的征兆，其实很可能是彗星出现的时候正逢天灾或人祸发生，接连几次之后人们便产生条件反射，进而产生了情绪的迁移，以至于后来一有彗星出现人们便惊慌。

而接受过良好训练的人，则已经越过了这一阶段，而上升到更高的层次，就是达到分化的条件性情绪反应的阶段，即看问题冷静客观，不

容易受到相关因素的干扰，这也是人类向文明迈进过程中不可或缺的一步。

见微知著

怎么看是真笑还是假笑？

两个人交谈，你谈得兴味正浓，对方也笑着附和，但是不知为何你觉得对方的笑容有一点儿不自然，这时候你如何分辨对方的笑容究竟是否出于真心呢？

人在说谎、心中有愧的时候，为了避免露出破绽，一般会强颜欢笑。但是这和真心流露的笑还是有区别的，区别在于眼睛和嘴的动作上。如果嘴笑眼不笑，一般是假笑。但是嘴和眼同时笑也很有可能是假笑，因为有些人生怕前一种伪装会暴露。实际情况是，发自内心的笑，一般是嘴先开始笑，随后眼睛才跟着笑。

消极反应：与其“马后炮”，不如“未雨绸缪”

人非圣贤，孰能无过？生活中犯错在所难免，但是客观地说，当然“未雨绸缪”还是要优于“马后炮”。毕竟如果可以，我们为什么不防患于未然呢？这正是消极反应存在的意义。

在前面大家已经了解了婴儿产生消极反应的表现，比如哭泣、躲避、逃跑等。那么有一个问题出现了，人们是否需要完全避免消极反应的产生呢？

现在很多流行的教育方法告诉人们，不应该把消极反应强加给孩子。但是这种理论可能忽略了一点，适当的消极反应能对生命个体形成更好的保护。不过这里必须先声明一下，条件性恐惧反应和消极反应之间不能画等号。毕竟前者牵涉到内脏的大量变化，比如说使食物在胃里滞留，并进行发酵，滋生大量细菌并且释放有害健康的物质，这也是专家不提倡在吃饭的时候教训孩子的原因，古人讲究“正饮食不责”，以免影响孩子健康。而消极反应有时则是维持集体生命延续的必要手段，比如阻止醉生梦死或者穷兵黩武，也就是说，人们应“有所不为”。恐惧和愤怒都属于消极的反应，但是爱则属于积极的反应，它能够促进机体的新陈代谢，在心情愉悦的状态下往往胃口大开，可以充分地消化和吸收。

现在来说人们需要建立的消极反应，其实很少牵涉内脏，而只是在外界刺激下产生的手、脚等退缩的反应。比如想要建立孩子对蛇的消极反应，有两种方法。一种是展示给他看，同时发出令人毛骨悚然的声响，这样会令孩子日后见到蛇产生恐惧的反应。另一种则是将蛇拿给他看，但是当孩子伸手想要去摸那条蛇的时候，就用铅笔轻轻地敲敲他的

手指，这样孩子在没有恐惧的情况下会慢慢建立起消极反应。

从行为心理学的角度来看，孩子的行为在前，而父母的惩罚在后，在这种不科学的过程中，孩子是无法建立起条件反应的。可能父母更多地是希望孩子从此有所恐惧，然而这种体罚很难掌握好分寸，轻了重了都不是，对孩子的内脏系统还会造成干扰。而更加得不偿失的是，父母反而被卷入了消极反应之中，以至于孩子长大后可能会憎恨自己的父母。而在大家的期望中，孩子建立起的当然最好是温和的消极反应，并且是孩子与物体或者生活情境之间直接建立起消极反应，这也恰恰是“未雨绸缪”的智慧，这样才能做到防患于未然。

见微知著

女性大快朵颐说明男性魅力不够？

男性和女性约会的时候一起吃饭，可能女性吃得非常开心，胃口大开，男性便觉得接下来一定有戏。结果第二次再约的时候情况急转直下，男性遭到女性的拒绝。

其实在餐桌上女性的食量是一个不可忽略的细节。一般来讲，女性在富于魅力的异性面前会吃得比较少，这可能是紧张的缘故。而在魅力平平的异性面前，女性的食量与平常无异。如果是在同性面前，那可能吃得比平时还要多。

第六章
妒忌心理：因为亲昵，所以妒火中烧

即便是借来铁扇公主的芭蕉扇，恐怕也难以熄灭妒火。究其原因，妒忌的产生，多与爱相伴，没有依恋和亲昵，自然也不会有妒忌滋生的土壤。但是我们也不必悲观，因为这一切都还不是定数。所以，如果你已为人父母，在给予孩子爱的同时，一定要记得消除他的妒火。

妒忌的产生：爱与妒忌原来是一体两面

深爱未必伴随着妒忌，妒忌却时常与爱相随而来，正如生长水稻的沃土里同样也会有稗子。但是这并不代表人们可以将妒忌错认成爱，找一个为自己开脱的借口。

总有人说，妒忌纯粹是一种本能。还有人说，妒忌就是天性。那么，是否真的如此呢？

曹丕妒忌他的弟弟，想要置之于死地，限令曹植七步之内赋诗一首。曹植确实才华横溢，可是这让曹丕视他为威胁，手足之情此时也弃之不顾。

这是一种内在的情绪行为。但是如果视为本能，也不完全恰当，如果认真观察人们的妒忌行为，会发现其中的情况太复杂，这让学者们不能轻易认定它是遗传而来的。当然，在后面也会提供案例进一步来证实。

妒忌是一种会牵涉到他人的行为，毕竟一个人总不会妒忌他自己。这就将妒忌限定在社会习惯的情境之中。而妒忌所牵涉的人有一个特点，往往是能够使我们产生爱的反应的人，比如说父母、兄弟、姐妹、伴侣等。妒忌在性别上不分男女。

既然妒忌涉及爱的条件反射，那么不妨试着从遗传行为形式中跳出来研究一下。

对成人和儿童的妒忌反应，华生做过大量的研究，下面是他记录的两个案例。

A是一位“具有强烈妒忌心”的丈夫，娶了一位年轻的姑娘，结婚已经两年了。他们俩时常参加聚会，然而轻歌曼舞之中，这位丈夫的醋坛子也会被打翻。

比如：

妻子和一位舞伴在舞池中翩翩起舞的时候挨得很近。

妻子和一位男子在低声谈话。

妻子冲动之下，当众跟另一位男子发生争执。

……

以上种种情况，都会刺激这位丈夫产生妒忌行为，于是出现下列反应：

与妻子冷战，拒绝和她跳舞甚至谈话。

牙关紧咬，眯起双眼，全身肌肉开始紧绷。

……

接下来他会不辞而别，脸色通红甚至转为紫黑。这应该是大家在生活中或在影视剧中常见到的情景。然后他回到家里一言不发，也不会对人提起，但无论妻子如何解释和道歉都无济于事。实际上，他醋意未发的时候对妻子的忠贞也是心知肚明的，但是这并不能使他在这种刺激面前免于妒忌。

再看另一则案例。在儿童B大约2岁的时候，人们观察到他第一次出现妒忌的迹象。一般因为孩子由母亲喂养，所以孩子会和母亲更为亲

昵。而当父亲和母亲拥抱或接吻的时候，他就会出现妒忌的行为。

母亲拥抱父亲，而孩子看到母亲给自己的爱被父亲“分了一杯羹”，就会开始攻击父亲：

拉扯父亲的衣服。

冲父亲大喊，“那是我的妈妈”。

过来挡在两个人中间，试图将他们分开。

……

如果父母依旧如胶似漆，孩子的情绪反应就会愈发明显。比如每天尤其是周日的早晨，孩子起床后见到父母，父亲把他抱上床，虽然也会受到孩子的欢迎，但他会问父亲：“爸爸今天上班吗？”或者开始催父亲：“爸爸，你快去上班吧。”因为当父亲走后，他就可以独占母亲对他的这一份爱了。

如果孩子被送到外婆家，与母亲分开生活一个月，他对母亲的依恋就会有所减弱。此时如果父母亲密的情境重现，孩子只会过来抱抱其中的一个，再抱抱另一个。而父亲如果开始攻击母亲，母亲则假装哭泣并反击，这时孩子会跑过来为母亲助战，不停地踢打父亲。接下来父母攻守易位，而孩子依然跑过来不遗余力地攻击父亲，但是很快孩子就被弄得混乱了，实验难以为继。不过，第二天不管父母如何调情，孩子都没有再表现出妒忌。

通过对成人和儿童的观察，大家其实不难发现，妒忌往往依托于爱，或者说是妒忌者对人或事物的依恋。它与爱实则是一体两面的关系。

见微知著

从兴趣爱好竟能看出一个人的性格？

兴趣爱好跟日常的工作和学习不一样，其主动性更强，去发展它完全是为了愉悦自己。从心理学角度出发，选择何种兴趣爱好往往由一个人的性格决定。

喜欢表演的人，情感非常细腻，希望能够通过扮演不同的角色，去体会各种各样的生活，但是，他们会因过度沉溺于幻想而有些不切实际。

喜欢做手工制品的人，自信、热情而充满爱心，对人对事都有较强的责任感。他们在生活中保持积极乐观，而又不放纵自己。

喜欢烹饪的人，往往不甘于平庸、寂寞，愿意付出时间和精力去让生活充实和精彩，乐于为身边的人制造惊喜。他们有较好的创造力和想象力，同时有着清晰的理想和目标。

喜欢做极限运动（比如登山、跳伞、滑翔等）的人，往往外表健壮，一点也不会让人想到是心思非常缜密的人。他们做事考虑周全，性格坚强而固执，做了决定不会轻易改变，拥有很强的抗压能力。

妒忌何时开始：懵懂之年，你们说的情结我不懂

人的妒忌是从何时开始的呢？如果懵懂孩童也会妒忌，那么源头又在哪里？或许弗洛伊德有名的“恋母情结”或“恋父情结”的学说会被搬来说明妒忌为何发生。可是孩子会一脸无辜：“我还在懵懂之年，你们到底在说什么，我不懂……”

如果说妒忌并非人的本能，那么就要探讨一下妒忌从何时开始。故而华生又对一个刚刚11个月大的男孩进行了实验。同样，他依恋母亲如同一只小猫，却对父亲无所依恋。因为父亲总会打他的手来阻止他吮吸手指，还总以各种干扰的方式使他不得安生。现在他已经可以迅速地爬行很远了。

对父母的拥抱、亲吻，他现在完全是一副无动于衷的样子。看起来他根本不将这当成一回事，甚至懒得向他们那边多看一眼，更不要说爬过去挡在他们中间了。

此时，华生又安排孩子的父母彼此攻击，不过为了有良好的缓冲，事先房间的地板上都已经铺好了地毯，所以打斗的声音和父母的哭声都不大。不过孩子的听觉还是比较敏锐的，这个声音使他马上停止了爬行，久久地注视着母亲，有意思的是他并没有注视父亲。如此观战一会儿之后，他似乎根本无心参战，而是开始呜咽起来。

父母打架的声音，两个人撕扯的时候地板的颤动，以及父母脸上略显狰狞的表情，这些刺激，其实和孩子自己挨打的时候没有太多区别，所以在这个情境下他表现出的是恐惧的反应。总之父母不论是拥抱呢喃

还是大打出手，这些似乎都无法激起他的妒忌反应。

如果说在上一节的实验中，有人说孩子妒忌是恋母情结的作用，那么在这个实验里就看不出有恋母情结的迹象。毕竟这是才11个月大的孩子，他也许在想："我还在懵懂之年，你们说的什么情结，我怎么听不懂？"

见微知著

如果女性"自黑"，不要轻易附和

情侣之间，如果女性有一天说"我最近长胖了"之类的话，男性如果附和，反而会惹得她大发雷霆。此时男性会一头雾水："这不是她自己说的吗？"

实际上女性如果故意贬低自己，其他人千万不要轻易就随声附和。因为她想听到的一般是否定的回答。而且她可能根本就没有想到会有肯定的答复，换言之，她只是为了撒娇而已。

能够以否定形式说话的女性，其实多半充满自信，因为内心深处自卑的人，是不敢这样说出自己的短处的。

妒忌的源头：妒忌不是依恋的必然结果

是否有依恋就会产生妒忌呢？其实人们大可不必因噎废食。当孩子学会爱的分享而不是独占，妒忌对他们来说就不再是洪水猛兽了。

前面提到了恋母情结，弗洛伊德主义者认为，一个儿童的妒忌行为的出现是在他有了一个弟弟或妹妹之后，不要看孩子的年龄很小，实际上他在不到一岁或者刚刚超过一岁的时候，妒忌行为早已充分发展起来了。不过他们中还没有人用实验测试来检验一下自己理论的可靠程度。

为了探究妒忌的源头，华生做过很多观察。大家一定还记得之前那个两岁半的孩子，他已经有了妒忌的表现，而且是妒忌他的父亲。但是，必须澄清一点，在他还不到一岁的时候，他对其他孩子都还没有形成有组织的反应。而实验的时候家中恰恰增添了一个新成员——他的弟弟吉米。

母亲在医院生产住了两个星期，他是由保姆来照顾的。华生和助手们为他安排了一间明亮的起居室，作为实验的场所。母亲回来后中午给新生儿喂奶，胸前的衣服是敞开的。当时在场的，还有他的父亲、祖母、一个保姆，不过他没有见过这个保姆。得到大人的允许后，他走下台阶进入房间，大家都保持着一贯的安静和自然。

他来到母亲身旁，依偎在母亲的膝头，很有礼貌地说："妈妈，您好。"他没有撒娇，也没有拥抱或者亲吻他的母亲，此时他还没有注意到母亲敞开的衣服以及怀抱中的婴儿。但是这一切很短暂，半分钟后他的视线被吸引到弟弟吉米的身上，他脱口而出："哎呀，是小宝宝！"接下来他开始抚摸吉米的小脸蛋，轻轻拍吉米的小手，还会逗弄吉

米："嗨，小不点，小不点！"而且他还将嘴唇凑过去亲吻吉米，温柔亲切的样子，完全表现出一个哥哥对弟弟的喜爱，看不出有任何妒忌的意思。

不过，这时那个陌生的保姆抱起了吉米，他开始做出反应，说："妈妈抱孩子。"这是他对婴儿做出的反应，华生将它视为妒忌反应，不过有所不同的是指向了夺走母亲怀里某种事物的人，这是一种典型的非弗洛伊德主义者的反应。这种反应并非对婴儿不利，虽然正是因为这个婴儿他才不能依偎在母亲的怀抱里。

他跟着保姆走进婴儿的房间，看着吉米被放在了小床上。当他出来后，父亲试探他："你喜欢吉米吗？"他不假思索地回答："喜欢。他现在睡觉了。"在整个过程中母亲敞开的胸脯一直没有吸引他的视线，而他对婴儿表现出的积极反应也只是持续了几分钟，随后就回自己的房间去玩了。

等到第二天父母要他将房间腾给吉米住的时候，他表现得特别积极，帮助大人收拾自己的书和玩具并转移到新房间，当天晚上便由保姆陪伴睡在那里。全程他没有流露出任何妒忌或者不悦的情绪。

这对小兄弟相伴成长了一年多，他每次见到弟弟都如同第一次见到时那样关心和喜爱。虽然有一次保姆差点就激发出他的妒忌心了，因为她说了一句："吉米是个乖孩子，你就很调皮，所以我喜欢吉米多一点。"接下来他的妒忌就开始显露苗头，不过那个保姆没几天就离开了，所以也将他的妒忌心带走了。

弟弟不在的时候，他会依偎在父母的身边，但是父母惩罚吉米的时候，三岁的他就会将攻击的矛头指向父母，边打他们边说："不能打

他，吉米是个好孩子，你们不应该惹哭他。”

根据以上的实验观察，华生认为，依恋会导致妒忌，可妒忌并非依恋的必然结果。

见微知著

过度追求完美竟是出于自我保护？

生活中不乏一些“完美主义者”，他们对自己有极高的要求，不能容忍自己有一丝不完美的地方。比如，有位美丽的女士曾表示，自己无法忍受被人看到素颜的样子，因此结婚以后，每晚会在丈夫熟睡以后卸妆，丈夫睡醒之前重新化好妆。过度追求完美的行为，给他们自己以及身边的人都带来了巨大的压力。

从心理学角度进一步分析，做出这种行为其实是出于自我保护的需要。如果一个人不够自信，他的安全感就会受到伤害，为了避免这种伤害，他就会试图通过别的方式来补偿自己。

然而往往事与愿违，过度追求完美，不但不能带来期望中的满足感，可能还会带来莫大的焦虑和沮丧。因为事情一开始，他就担心失败，这妨碍了他的正常发挥，而一旦遭遇失败，他又忘了总结经验，只是一心想着逃离尴尬的局面。

远离溺爱：把妒忌扼杀在萌芽状态

既然大家已经知道了妒忌的产生与依恋有着密切的联系，那么接下来似乎可以为孩子打一个预防针了，那就是父母在看护、照顾孩子的过程中，应当注意给孩子的爱要适度，避免让孩子淹没在爱的狂涛巨浪之中。

对于夫妻来说，蜜月期似乎远远不足以满足两个人相爱的需求，于是他们便用另一种方法来延长这倾心相爱的时光，而这种方法便是爱他们的孩子。当丈夫在外工作的时候，在这无法形影不离的时间里，妻子便只有将自己内心的爱投射到孩子身上。很多父母认为只有将尽可能多的爱给孩子才是合情合理的。然而事实是，这种毫无节制的爱在孩子的成长过程中埋下了隐患，年深月久才会显露出来。

行为主义心理学家并不是在这个问题上铁石心肠，在做出解释之前，需要我们一起来探究爱的产生过程。

对于婴儿，我们想要引起他爱的反应，只需要用一种方法来刺激他，就是抚摸他柔嫩的肌肤。而且不同的部位敏感程度是不同的，越敏感的地方受到刺激，爱的反应也会越强烈。较为敏感的地方包括嘴唇、耳朵、脖子后面等。当父母抚摸这些部位的时候，哭闹的孩子会很快安静下来并露出微笑。

从这里大家知道了，孩子最初爱的反应，与其他情绪的产生一样简单，也就是肌肤受到抚摸，才可以唤醒他爱的情绪，而其他的行为尚属徒劳无功。

所以，孩子对任何人都无所谓本能之爱，只要那个人曾经抚摸并且喂养过他，便有了产生爱的基础。

其实抚摸与亲吻孩子，并不需要花费我们很多时间，只要掌握几个时间点就可以了，比如抱起刚刚睡醒的孩子的时候，将他送上小床睡觉的时候，以及他刚刚出浴的时候，母亲可以从头到脚地亲吻孩子洁净光滑的肌肤，这无疑是一件幸福甜蜜的事情。

然而孩子如果被爱包裹得密不透风，那就有另外的隐忧在等待他了。因为这样的孩子渐渐会养成依赖的性格，以至于成年之后，依旧会受身体不适的影响，不能专心去工作。因为在孩童时期，他们向父母报告自己身体的任何不适，都会引起父母的关注，进而得到母亲的爱抚，这样在很多事情上他们自己便可以免责。而成年时期的他们若依然习惯这种生活，就会因为身体上的一点小恙而过于颓丧，从而不能专注于工作。

为了避免对孩子形成过多的条件作用，母亲不要整日围绕在孩子的身边，可以给他一个安全的环境，让他在其中玩耍，比如院子里的沙地。孩子应该学会一点点脱离父母监护的目光而独自克服困难。假如实在是不放心，不妨通过某个隐蔽的途径去观察他，而不能让孩子知道你在看着他。一旦意外发生，你不能在孩子的面前表现得惊慌失措，而应该镇定从容。

溺爱给孩子带来的危害是隐性却又持久的，因为孩子终将要离开父母，拥有自己的生活，需要有独自承担痛苦的能力。而这种习惯如果不能改掉，接下来他们便会陷入难以破解的僵局之中，以至于可能婚后还要寻求父母的安慰、宠爱，这都是在他童年时父母的溺爱种下的恶果，更不必提在遇到爱的失衡状态时产生的妒忌，有时足以酿成一场悲剧，因为他们从父母身上学到的也是病态的爱的表达。更确切地说，是没有学会在缺失爱的状态中，独自面对世界，以及与自己和谐相处。

见微知著

对始终紧跟时尚潮流的人，你怎么看？

有些人对流行服饰或者新科技总是想抢先尝试一下，始终走在时尚潮流的最前沿。当然，人们也会称赞他们嗅觉敏锐，但真的是如此吗？

这样的人，很多都缺少自己的个性，才会试图和大家保持一致。他们通过时尚来遮掩的，其实是自己缺少自信。他们努力为自己打造一个时尚的身份，无非是想弥补自信心的不足。这种人善于协作，但缺少独立性。

他们努力让自己的表现符合团体的行为，这在心理学上叫作“同调行为”。追求潮流不过是为了融入团体，从而使自己安心。但是也有人是希望吸引别人的注意，所以才努力让自己成为别人眼中的“潮人”。

第七章
恐惧心理：尝试用良币驱逐劣币

恐惧似乎是人类与生俱来的一种心理，只是在人的成长历程中，不同阶段有不同的体现，而个体的具体反应，又往往因人而异。人们一直在努力摆脱它带来的梦魇，毕竟有时它带来的伤痛可能是终其一生都难以忘却的。当然，恐惧的心理也不是完全一无是处，在适当的时候我们也需要将它召唤出来。

恐惧的根深蒂固：那些孩子忘不了的心理创伤

恐惧总是在孩童时期出现。然而这一出现或许就留下了终身难以抚平的烙印，他们战战兢兢，或许在梦中还会冷汗淋漓。作为父母，是否应该慎重，避免让恐惧惊扰了孩子尚且幼小的心灵？

有一种恐惧根深蒂固，在孩子的世界里深深隐藏，以至于他们为人父母后，还无法忘记那些心上的创伤。当然，也有的可能等不及成年，便用另一种极端的方式来对抗那些让他们不寒而栗的事物。

也许是黑夜里滚滚而来的雷声炸响，也许是在不知自己犯下什么错误时劈头而来的声色俱厉，也许是来自复杂的成人世界里的一些面目狰狞，这些都会让孩子形成恐惧的条件反射。须知孩子刚刚降生的时候，是没有那么多恐惧的，能够让他们惧怕的事情只有两件：一种是突然传来巨响，另一种是身体突然失去平衡，比如从床上掉下来，或者他睡觉时你突然将毯子抽走。

除此之外，其余的恐惧都可以视作人为操作的结果，比如有人一听到枪声就魂飞魄散，有人宁可在宾馆过夜也不想独自待在一片漆黑的家中，还有人因为蝙蝠飞进屋里而变得歇斯底里。这些人虽已成年，却会因如此多的事物而心胆俱裂，所以我们似乎真的要羡慕婴儿的镇静和勇敢，也会明白为何要说“初生牛犊不怕虎”了。

孩子的恐惧其实大多数都是在成长的过程中人为造成的。虽然锻造钢铁时，如果因技艺不精湛而走形了，可以回炉重造，但是对于孩子的养育来说，你每一锤不论是轻是重，印痕都会永久地留下，刻在他情绪生活的世界里。从此，有一些心理创伤就会在孩子的心里留下挥之不去

的阴影。

行为心理学家也会尝试通过实验来探究是否有消除孩子恐惧的方法。下面以美国发展心理学家玛丽·琼斯做过的相关实验为例。

21个月大的罗斯看到兔子就会大哭，但是看到这只兔子是在实验者的手中，她的哭声就会减弱，兔子回到地板上她又会开始哭泣。两周之后，在同样的情境里，罗斯看着兔子边哭边发抖，几分钟后实验者试图用玩具来转移她的注意力，虽然她不再哭闹了，但是始终戒备地盯着兔子看。

30个月大的博比，看到被关在笼子里的小老鼠，起初是保持一段距离盯着，接下来后退并开始哭泣。在训练之后，他渐渐可以和老鼠在一个围栏里游戏还敢去摸摸它。但是2个多月后，再见到实验者手中的老鼠，博比吓得跳起来，并且哭着跑出去。

21个月大的埃莉诺，正想要去摸摸实验者手中的青蛙的时候，青蛙跳起来，吓得她往后退，以至于以后一见到青蛙，她就表现出强烈的反抗，摇着头将实验者的手推开。两个月后，再次见到蹦蹦跳跳的青蛙，她的反应是后退并哭着跑出去。

从以上这三个实验案例中，大家可以看到，尽管成人试图消除孩子的恐惧情绪，但是效果实在不甚理想。实验者也尝试过用语言来帮孩子克服恐惧，但是如果只是单纯的语言组织，而和行为与内脏的反应脱节，同样也很难取得效果。

综上所述，孩子一旦产生了恐惧情绪，那么试图抹去痕迹将是一个极为艰巨的过程，因为伤害已经形成。所以，成人要尽量避免成为孩子这些人造恐惧的生产者。

见微知著

大人蹲下就能明白孩子不听话的原因

很多父母很纳闷：孩子明明很喜欢热闹的场合，可为什么一带他逛商场，不到一会儿他就吵嚷着要回家？在这种情况下，不明就里的大人还常常呵斥孩子。

其实，父母如果能够蹲下来，以跟孩子一样的高度来看看周边的环境，就会发现：眼中除了层层货架，就只有一排排的腿而已。这种环境只会引发孩子紧张、压抑和烦躁的心理，所以他才想要迅速逃离。因此，当遇到孩子突然吵闹的情况，先不要生气地批评他，而应试着蹲下来，以跟孩子同等的高度去排查一下周边让他不开心的因素。

情绪能够传染：依靠环境的力量克服恐惧

有人说打哈欠似乎会“传染”，看来社会确实有种神秘的力量，或许人们可以借助这种彼此的反应传递，共同克服恐惧带来的不适。

大家肯定都有过这种经验：在哀恸的氛围中，看着周围的人伤心垂泪，自己的心里也会莫名地涌起一种忧郁伤感的情绪，而在一个整日充满欢声笑语的大家庭中，再严肃的脸上也会慢慢露出笑容。所以说，身处社会环境中，情绪也是会传染的。

既然成人尝试消除孩子恐惧情绪的能力有限，那么还是要依靠外在环境的力量来帮助他们走出恐惧的阴影。毕竟他们结识伙伴的机会更多还是在家庭以外，例如在学校或游乐园这样的场所。既然群体中的一个孩子可能会将恐惧情绪传染给其他的孩子，那么为什么就不能让群体中自信勇敢的孩子帮助别的孩子驱逐内心的恐惧呢？但是这样做也要讲究方法。

下面来看看华生所做的实验中，这几个孩子的经历。

来看第一组实验。

4岁的阿瑟一个人在围栏里玩的时候，看见鱼缸里有一群来回蹦跳的青蛙，顿时哭着跑了出来：“它们咬，它们咬。”接着他被抱进另一间屋子，这里有四个小男孩，还有一缸青蛙。他看见青蛙吓得几乎站不住，还一直将那四个孩子往前推。对他来说，他们犹如他的屏障。这时其中一个孩子伸手抓起一只青蛙转身对着他，他吓得魂不附体地逃开了，于是大家开始嘲笑他并拿着青蛙追着他跑。这并不能令他的恐惧有丝毫的减少。

显而易见，使用这种方法来消除恐惧实为下策，它不但不会减少孩子的恐惧，反而会使孩子对社会产生消极逃避的反应。

再看第二组实验。

博比、玛丽、劳雷尔三个孩子在围栏里玩，这时实验员送进来一只笼中兔。博比看见兔子就开始哭，喊着“不，我不要”，要人将它拿走。但是玛丽和劳雷尔俩人看见兔子，却兴奋地飞跑过来，围着笼子讨论兔子。看着这两个女孩兴致这么高，恐惧的博比居然也产生了兴趣，慢慢凑过去，听着她们叽叽喳喳，说：“你们在说什么，让我也来看看。”这时，好奇和自信发挥了作用，它们神奇地将博比的恐惧反应压了下去。

博比受环境的影响，减轻了恐惧反应，而第三组实验中的文森特的表现正好相反。

原先的文森特，是一个对兔子没有一点恐惧的男孩，哪怕将兔子的爪子放在他的脸上，他也不会有半点惊慌，还会大笑起来伸手要和兔子“握手”。这天，他和露西一起在围栏里玩耍，当兔子被送进来的时候，露西吓得边哭泣边尖叫要人将兔子拿走。结果在这种氛围里，文森特似乎渐渐被影响了——兔子这种动物一定有它的可怕之处，不然露西为什么会被吓成这个样子呢？

虽然文森特没有明显的表现，但是露西看到兔子时的哭叫对他产生了一种提醒的作用。如此两个星期过后，他被带进了一个围栏，在这里埃利和赫伯特正在和一只兔子快乐地玩耍。文森特进来之后，没有像以往一样主动去接近兔子，而是一动不动地站在远处，看兔子的眼神中流露出一种警惕。埃利看见这个情景，便拉着文森特一起靠近兔子，还牵着他的手去摸兔子的皮毛，这时文森特脸上才重新绽放出笑容。

从上面这几个孩子的表现来看，如果放在社会群体中，之前已经有恐惧反应的孩子和没有过恐惧反应的孩子，他们的情绪是会互相传染的。利用这种现象来消除恐惧，不失为一种思路。

见微知著

“告诉你个秘密”意味着什么？

可能你会遇到这样的朋友，他无论和你说什么事，都会神秘兮兮地用“告诉你个秘密”作为开头。于是你就会觉得自己对他来说特别重要。

当对方说出这句话之后，你的好奇心就会被激起，从而对他后面要讲的话满怀期待。当然，这句话的魔力在于它包含了“因为你特别重要，所以只告诉你”的意味。而人类对于“特别”“限定”等词几乎是没有抵抗力的，因为这样会使其自尊心倍感满足，享受到被特殊对待的优越感。

除此之外，这句话也有另外一层意思：“现在该轮到你了。”意思是，“我都已经把最重要的信息告诉你了，现在该你说了”。

无条件反射：训练宽容与接纳的良方

如果将恐惧看成类似于过敏的症状，那么驱除恐惧就犹如脱敏的一个过程。而这个过程需要循序渐进，由无动于衷到开始接受，这也是对接纳与包容能力的一次训练。

当发现社会帮助孩子克服恐惧的力量有限，大家可能会问：“莫非对孩子的恐惧情绪我们就束手无策了吗？”结论当然是否定的。既然恐惧也是在后天的“刺激—反应”中形成的，那么解铃还须系铃人，人们需要从反应入手，这就需要谈到“重建条件反射”，或者称为“无条件反射”。

“重建条件反射”，我们大致可以将它看作一种逐渐替代的“刺激—反射”过程，或者说，好比给一个过敏的人慢慢脱敏的过程。应该说，这是到目前为止最为有效的驱除恐惧的办法。华生曾经通过重新形成条件反射的方法，或者称作“去条件反射”的方法，给一位名叫彼得的小男孩做了消除恐惧的实验。

彼得平日里是一个精力十足、活泼好动的孩子，他对日常环境的适应性可谓极好，并无太多的娇性。但是之前他在家中已经形成了恐惧反应，对小白鼠、兔子、毛皮大衣、羊毛、棉花等非常害怕。

就在彼得全神贯注地在小床上玩玩具的时候，一只小白鼠在床边探出头来，这情景让彼得吓得失声尖叫起来，一仰身躺在了床上。小白鼠的刺激过后，他被抱到椅子上坐好。屋里还有一个小女孩叫芭芭拉，她对小白鼠没有一点恐惧的迹象，任由小白鼠在她手上玩，彼得就坐在那里安静地看着她和小白鼠。

彼得有一串珠子，实验员将它挂在床头上，小白鼠看到后就好奇地用爪子去抓串珠的绳子。彼得看到后每次都会不情愿地叫起来：“我的珠子，不要它碰我的珠子。”芭芭拉也会去碰，但是彼得没有流露出任何不开心的情绪。对小白鼠的恐惧，使得彼得迟迟不愿从椅子上下来，仿佛椅子是他的避难所。过了25分钟之后，他才下来准备自己去玩。

第二天继续进行实验，实验员发现他对毛皮地毯、带羽毛的帽子等带有毛的物体都有恐惧的反应，会哭叫着表现出排斥。

两个月后，华生尝试用重建条件反射的方法来对他进行训练。

对他的饮食，实验员不会加以控制，但是午餐的时候一定会给他饼干和牛奶，这样对他来说吃午餐是一件尤为愉快的事情。此外，还给他配备了属于自己的小餐桌和一把高高的椅子。

第一天，彼得正在吃午餐，实验员将装在笼子里的兔子拿进房间，放在离他足够远的地方，此时彼得没有被它干扰到，继续享受他的美餐。等到第二天，实验员把笼子挪近一些，放到比较明显的地方，这时会打扰到他，但是彼得仍可以保持平静。之后越来越近，慢慢可以将兔子放在桌上，到后来他可以接受兔子趴在他的膝盖上。彼得的反应从之前的恐惧已经慢慢变成了容忍和接纳，最后甚至出现了积极的反应。他能够一手吃饭，一手抚摸着兔子，甚至和它玩耍。此时大家欣喜地看到，他对兔子的恐惧已经被丢到爪哇国去了。这也意味着，他的内脏和他的手一起得到了良好的训练。

在此之后，实验员用其他毛绒动物和物体来试探他，结果他也没有了之前的恐惧反应，他甚至还颇为得意地将地上的一块毛毯捡起来递给大家看。而对小白鼠他虽然没有积极的反应，但是已经可以容忍它出现

在他的视野里，还会拎着装有白鼠和壁虎的箱子在房间里神气十足地走来走去，显得若无其事。而在新的有关动物的环境里，比如实验员拿来一只陌生的老鼠和一条蚯蚓给他，最初他还会表现出有些消极的样子，但是他很快就可以把蚯蚓拿来玩，倒是完全无视了老鼠的存在。

当然，华生对当初他产生恐惧的情境无从了解，一旦清楚，那么这些迁移而来的恐惧反应会立刻消失。

见微知著

喜欢使用“绝对”一词，是缺少自信的表现

那些总喜欢将“绝对”挂在嘴边的人，我们听他们说话总感觉他们好像底气十足，其实这之中暗藏的是一颗缺少自信的心。

当一个人对自己的意见缺少自信的时候，他往往怀有不安和恐惧的心理，使用“绝对”这样的词语不过是让自己的内心归于平静罢了。所以，这时的“绝对”实际上是说给他自己听的。

当然，这种情况也不绝对，有的人可能是确实认为自己的意见正确无误，所以要用这个词来进行强调。

杜绝一切恐惧？须知“无知者无畏”

存在自有其意义。我们要将恐惧完全从生活中剔除吗？其实不必如此。当我们尚未用积极的反应成功取代恐惧的时候，适当的恐惧会避免“无知者无畏”造成的伤害。

人为制造的恐惧反应确实会给孩子留下心理阴影，这确实是得不偿失的，尤其民间有“三岁看大，七岁看老”的说法，实际上也是注意到了在孩子出生之后的早期阶段，周围的环境对孩子的影响便已经开始为他成年之后的性格、心理、智力等进行塑形。当孩子三岁的时候，他的整个情绪模式以及情感倾向都基本定型，故而孩子未来是会成为一个健康、乐观、性情温和谦逊的人还是会成为一个桀骜不驯、性情暴戾的人，此时便已经初见端倪。

行为心理学家不主张让孩子的童年被恐惧所笼罩，但是这不意味着不能面对一点儿恐惧。毕竟孩子终究是要长大加入社会群体生活的，在与他人共处的过程中，必然要遵守一些公共准则，正如前面说过消极反应的存在有时是必要的，关键时刻甚至可以保护生命。而在社会群体中，倘若孩子伸手去拿并不属于他自己的东西，父母用铅笔去敲打他的手指阻止他的行为显然就是必要的。因为在孩子不适宜的行为发生的时候，父母有必要及时给予这种不愉快的刺激，不然等到行为做出之后再来惩罚他，那时已经“时过境迁”了，也就来不及再形成消极的条件反射了。

如果没有一定的条件制约，那么孩子便会无所畏惧，其实这是正常的，如同前面谈到，新生儿恐惧的事物实在太少。而这是因为他对这个世界的一些危险或者说是伤害还一无所知，正应了那句话——“无知者

无畏”，所以孩子才会去触碰一些他还不适合拿的东西，比如说玻璃水杯、精致的花瓶等，去摸一些外表确实讨人喜欢的动物，比如猫、狗等。为了有效预防可能出现的伤害而使孩子形成消极反应抑或是轻微的恐惧，确切来说不应该叫作“惩罚”，也不适宜用过时的眼光去看待，毕竟行为心理学的词典里是不应该出现这个词的。

这个观念不仅适用于家教育儿，还可以推而广之到犯罪学领域。父母用铅笔轻轻敲击孩子的手指，其实是为了让孩子能够与某些社会习俗完成良好的接轨，让他养成良好的自律性。

当孩子有不当的行为发生的时候，我们及时敲打他的手指，这是在他人生的最初阶段便为他建立起消极反应，而我们遵循的其实是一种尊重客观的实验程序，这和带有主观感情色彩的“惩罚”实在不能相提并论。

当然，在这个过程中，父母所扮演的是一个引导者的角色，呈现出的是一种积极的姿态。人们同样也希望能够尽量减少被迫建立的消极反应的数量，所以最好的办法当然还是让孩子生活在积极反应之中，也就是说避免他无所事事，而让正当的、积极的事物来丰富他的身心，这样他才不会因为空虚或者无聊而被一些消极的事物所吸引。其实这正是在消除孩子恐惧心理时的一条似乎不成文的规律，以往大家总是说“劣币驱逐良币”，但良币为什么就不可以驱逐劣币呢？联系到行为心理学，用积极的反应来驱逐消极的反应，使其充盈孩子的身心，这才是避免孩子被不良的事物，比如电子游戏等引诱的上策，一味地禁止其实还处于建立消极反应的层面，只能说是退而求其次的做法，当一个孩子的生活足够丰富，他对那些不良的引诱便会视若无睹。

一个孩子的周围，如果充满可以供他动手尝试或操作的物品，他便

会每日沉浸在创造的世界里，并且迅速养成动手操作物品的习惯，这是属于他的乐园，因此他也不必再去寻找一些“禁物”来获得满足，比如说划燃火柴、拿取锋利的刀叉、打翻水杯等。

而倘若这些积极的训练尚未对孩子产生效果，当然还是要用轻轻的敲打来给孩子发出警示的信号。

见微知著

合影的位置有说法

每当团体参加活动或者外出旅行时，总是少不了要拍一张集体照。从合影时大家所站的位置来看，团体内的人际关系往往一目了然。

喜欢站在中间的，一般是领导或者灵魂人物，这样的人一般能够担得起责任，但是同时也害怕寂寞，不喜欢单枪匹马。

站在领导身边的一般是二把手，他们和领导比较亲密，而站在领导左边的人会更加深得领导的信赖，因为他看到的是领导真实的左脸。

离领导很远的人，可能在心里并不认同领导的地位，平日也和领导比较疏远，所以合影时便选择了靠边站，即使有和领导靠近照相的机会，也会有意保持一定的距离。

第八章 语言玄机：符号里藏有大千世界

语言千变万化，哪怕是只言片语，也能包含大千世界。但是人们是否破解了语言产生的玄机呢？语言实则依然是人类习得的行为，凭借这一工具，人类获得了前所未有的便捷。

语言的产生：鹦鹉和猩猩真的“能言”吗

语言究竟是否是人类的专利，大家暂且不去纠结。在学习语言的过程中，究竟是孩子模仿成人，还是成人模仿孩子，这些我们也都不得而知。然而婴儿可以通过条件反射来学习语言，这已经是实验证明了的事实。

著名的教育学家吕叔湘先生曾经在一篇文章里谈起当年读书时一位颇能“舞文弄墨”的师兄，写篇作文开头便是一句“鹦鹉能言，不离于禽；猩猩能言，不离于兽”，当时大家都佩服得不得了。等到后来才知道这句话是有源头的，再后来竟然品出来这句话的意思存在争议。

吕叔湘先生说，鹦鹉和猩猩确实会学人类的语言，但是要么不会变化，要么学会的只是符号语言，而人类则是用千变万化的语音，来表达千变万化的意思，这可是动物望尘莫及的。据此，他得出一个结论：只有人类才有真正的语言。

当然，吕老先生的这个观点这里先不评价，从行为心理学的角度来看，不管语言如何复杂，在最开始的时候，都只是一种简单的行为。准确点说，语言就是一种动作习惯，它诞生于我们的咽喉之中，听从来自肺部的气流穿过那个狭窄如一线天的声门，在声带那里形成奇妙的振动，犹如吹响一支芦笛，但此时还是噪音，需要有口腔、胸腔的协助，才能成为表意丰富的语言。故而语言实际上是这些器官团队作战成果，归根结底仍然是器官的一种反应。

行为心理学家从对婴儿的观察中发现，尽管他们出生大约4个月就能够伸手抓取东西，如果再经过特殊训练，大可以获得长足的发展，但他们的第一次发声要比这更晚。有的孩子可能18个月还没有形成日常的

语言习惯，但有的孩子1周岁就已经会说好多话了，每个人的情况都是存在差异的。

为了找到孩子开始形成语言习惯的原点，华生和妻子对一个小婴儿进行了观察。

1921年11月21日，这个小宝贝降生于人世，5个月大的时候，他看起来不逊色于其他同龄的婴儿。他会咯咯地发笑，还会发出“ɑhgoo”和“ɑ”“ɑh”的变音，这一切仿佛在证明他就是一个健康快乐的小天使。

他出生之后2个月，就和奶瓶结下了不解之缘。所以从第二年的5月12日开始，他们试图在宝宝的发音和奶瓶之间建立起联系，具体场景如下：

先把奶瓶递给宝宝，他心满意足地吮吸着牛奶。过一会儿他们拿走了他的奶瓶，并且将奶瓶拿在手里，站在他面前。看着大人手里的奶瓶，宝宝开始躁动不安，小身体试着移动，两只小脚开始踢来蹬去，小手则伸出来试着要去抓奶瓶。这时他们大声对他发出“dɑ”的音，当然等他急到呜咽或者哀鸣的时候，他们还是会把奶瓶给他的。

这个音的刺激持续了3周之后，6月5日那天，当他们照例拿着奶瓶站在他面前，并且发出“dɑ”的音来刺激他时，他竟然发出了“dɑdɑ”的声音，他们立刻就将奶瓶递到他手里。接下来他们重复了三次，结果证明他可以发出这个声音。到后来他们连续五次从他手中拿走奶瓶，却没有说出刺激词，结果他为了拿到奶瓶，主动说出了“dɑdɑ”这个词。在之后的观察中，他们看到这个反应对他来说已经成为习惯。当然，在看到他的玩具兔的时候，他也有这样的反应，而对其他物品则没有。

等到6月23日那天，又发生了一件有趣的事，他发出了其他类型的声音，而且他从未学习过那些发音。比如“boo——boo”“bia——bia”“goo——goo”，但是在发出这些声音的时候，他似乎发不出“dada”的声音来了。然而第二天，他又神奇地发出了这个音，而且是非常轻松的。

到了7月1日，又一个惊喜降临了，他居然在没有听到任何刺激词的情况下发出了“dad——en”的声音，但是“dada”这个音并没有忘记，偶尔还会像复习一样再说上几遍。

在条件反射建立之后，华生他们不由得设想：如果一开始就打破严格哺乳的习惯，而且只要他发出刺激词就立即给他奶瓶，那么这种语言习惯或许还会形成得更早。换句话说，在婴儿的早期是否存在着某种形式的语言模仿呢？后来确实出现了这种模仿，不过更多时候倒不如说是成人在模仿婴儿。

当某些声音形成了条件反射之后，在整个语言中，人们将它看作一种模仿的行为似乎也无可厚非。因为很有趣的是人们似乎看到一个循环：一个人的语言表达，正是激发另外一个人做出相同或者不同的语言回应的原因，所以有的时候很难分辨出到底是谁在模仿谁，但是跳不出这个“刺激—反应”的怪圈倒是真的。

见微知著

随身携带折叠伞的人往往万无一失

有些人可能不论何时，都会在包里备一把折叠伞，就是为了应对

有突然降雨的情况出现。

总是随身带伞的人，他们会对意外事件做出周全的防范，善于规避风险。这种人一般富有前瞻性，而且对可能发生的事情总会想好对策，遇事冷静沉稳，不至于临时手足无措。

但同时这种人也多胆小怕事，心事重重。而且雨伞在精神分析学中是父亲权威的象征，所以其内心深处其实总是有种在父亲的庇护下生活才能安心的感觉。

当然，也有人在无法断定晴雨的日子里，宁可携带一把长柄伞而不是折叠伞。这样的人多半会固执地坚持自己的想法，因为他认为只有长柄伞才能算是真正的伞。

语言的发展："橘生淮北则为枳"

"橘生淮北则为枳"，植物生长自有水土的影响，语言的发展同样也有大的语境作为自己的"水土"。一些学习外语的朋友应该深有体会吧？

春秋时期代表齐国出使楚国的晏婴大夫，从到楚国的第一天起，楚王就处心积虑地想看他出丑，当然晏婴不吃这一套，都彬彬有礼地还回去了。楚王不死心，安排了一个小插曲，大家宴饮正是推杯换盏的时候，有两个士兵押了一个囚犯从堂下走过，楚王问士兵："这是哪里人，犯了什么罪？"士兵配合道："回大王的话，是齐国人，犯了盗窃罪。"于是楚王转头看着晏婴说："莫非你们齐国人本来就擅长小偷小摸吗？"晏婴不慌不乱，大大方方站起来回道："我听说橘子长在淮南就是橘子，长在淮北就叫枳，它们的叶子都一模一样，果实的味道却是大相径庭，这是水土不同的原因。齐国人在齐国还能安居乐业做个良民，到了楚国就变成盗贼了，莫非是楚国水土的原因？"结果楚王自讨了个没趣，只得向晏婴赔礼道歉。

"橘生淮北则为枳"是有依据的，不然为什么学习外语时总是要强调有语境才会学习得更快呢？语言是要有水土的。

还是先回到上一节提到的那个小婴儿身上。他慢慢已经掌握了52个单词，但是还没有学会将两个单词连接起来。华生和妻子在他一岁半的时候给他安排了连接单词的训练，但是反射建立并不成功。

一个月后的一天，母亲让他跟父亲说再见。"拜拜，爸爸"，母亲说完之后，他跟着母亲说"拜"，但是后面的"爸"却卡了一会儿，5秒钟之后还是蹦出了这个词，母亲高兴得眉开眼笑，连连夸奖并给孩子以爱

抚。后来也是同样的情况，他说出了“拜——爸”，在大家进一步给出“喂——妈妈”“喂——露丝”“谢谢——妈妈”的刺激词之后，他出人意料地说出了“露丝——妈妈”，后来他又指着父母的鞋子说“鞋——爸”“鞋——妈”，而这些都是他在之前没有得到任何刺激词的情况下说的，他开始将两个词连起来说了。之后的几天他嘴里开始不时地蹦出两个单词，而且可能是从来没建立过反射的，慢慢地他会说“小狗撒尿”“滴滴叭叭”“妈妈穿”等。更有趣的是，他即便在自己的房间里睡觉也会念叨，然后将它们再一次组合起来。

从此孩子在两词阶段大有进步，会说句子的他突然有了些大人的模样。不过步入三词阶段那就是后来的事情了。当然，父母教会孩子说话，无非是将他设法带入自身所在群体的语言天地里，而如何尽快帮孩子建立起单词、词组以及句子的各种反应，还是一条相对漫长的路。

不过走过这个初级阶段，孩子在学习语言方面会有父母想不到的突飞猛进。对一个3岁的孩子来说，能够唤起“妈妈”这个词的反应条件有很多，比如：妈妈的身影或面容，妈妈的照片，妈妈温柔的声音，妈妈熟悉的脚步声，印刷好的英文单词“妈妈”，写在纸上的单词“妈妈”，甚至还包括妈妈的衣服、饰品、鞋帽等。而看到这些，孩子对“妈妈”的反应立刻就会呈现出千姿百态，他会以不同的语调来说“妈妈”，可以是撒娇的，也可以是像朋友交谈的，有时是大声的叫喊，有时则是乖巧温柔的低语……总之，一个反应有可能是由几百块肌肉一起配合来完成的，形式自然也就千变万化。

当然，这些依然取决于他所受到的刺激，父母按照自己平时说话的方式来养育孩子，自然会令他们形成条件反射。而孩子在说话时的语调，不可避免地打上了生活环境的烙印，就像听一个孩子说“水”的方音就可以分辨出他是生长在芝加哥的，而安家在南方的北方人，他们的孩

子学习南方话有着天然的优势。

当然，这不排除年龄的因素。如果一个人在风烛残年的时候想学习一门外语，那么他是很难抹去方言的痕迹的。因为长年累月他的身体已经在反应的习惯类型中几乎固化了，就像人们常说会有思维定式一样，身体的结构也会在习惯中趋于稳定。这方面还有一个节点，大家不得不注意，那就是在青春期的时候，我们的喉咙会产生微妙的变化，它定形之后便不再像之前那样灵活多变，从此它似乎告别了可以自如发出各种新的声音的时光。

所以说，“橘生淮北则为枳”，这句话是有道理的，离开了语境，怎么能够使语言得到更好的塑型？

见微知著

照相时比出“剪刀手”背后的含义

外出拍照留念的时候，“剪刀手”似乎已经成为标准的照相姿势。这个手势最初代表和平，后来慢慢演变成照相时的经典动作。

为什么会在照相时摆出这种手势呢？一方面是人类身上动物性的表现，暗示其不想在毫无准备的情况下暴露在他人的面前，生怕被别人看透自己的肉体层面和精神层面。另一方面，如果站立不动，人又感到自己的手脚不知道该如何摆放，索性摆出“剪刀手”来掩饰自己的紧张不安。

语言与现实的对应：你的身体里携带整个世界

有赖于语言的存在，人们得以将整个世界微缩在身体中随身携带。这不是神秘的魔法，而是语言与现实之间的一一对应，为人们构筑了与世界沟通的桥梁。

乍一看大家或许会觉得不可思议：我的身体里携带着整个世界？没错，这也是语言的威力。

从婴儿一点点开始形成单词和双词习惯的例子中，人们可以看到语言习惯的形成其实依然不离“刺激—反应”的规律，哪怕是像“爸爸”这样一个简单的词，也是因为器官内部的刺激而诱发的，当然后来被成人条件化后，就成了看到奶瓶之后的反应。而无条件的或者是非习得性的刺激，能激发出人们身体里的一系列变化，此时身体在建立无条件的反应或者是非习得性的反应。虽然人类在激发动物的非习得性反应方面可谓经验良多，但是面对婴儿，人们反而不知道应该按下其身体上的哪个“按钮”，才能让他发出自己想要的声音。假如这个难题得以解决，那么帮助一个人建立起单词、短语以及句子的反应将会大大加快进程。实则只要父母将这些单词和在生活中能引起孩子反应的东西联系在一起，那么语言实际上就是这些东西的替代品。

因此，给自己周边的事物命名是极其重要的。语言经过组织之后，它将不仅仅引发其他单词、短语、句子，还将如同触动机关一样，引发人所有的肢体动作。语言作为物体的替代品，在人们的生活中发挥着重要的作用，并且带来了极大的便利。可以试想一下，假如人类没有语言，那么与人交流可能得每天背着一个装满物品的袋子，当想要影响他人的行为时，只能将物品从袋子里拿出来给人看，从而激发他人的反

应。而当人类在语言和物体之间建立了联系之后，便可以轻装上阵，因为常见的物品其实都已经化为语言储藏在人的身体之中。没有语言替代的烦恼，有的人也许深有感触，比如他在家里雇了一位罗马尼亚的保姆、一位德国的厨师、一位菲律宾的仆人，而他自己偏偏又只会说英语，此时或许手势可以解决这些问题，但是终究是用实物能够让对方更好地理解他的意思。

说到这里，大家会发现原来语言如此神奇，看似稀松平常，却在社会协作方面掀起了一场变革。人们不必用实物来交谈，相反声音就可以代为传达一切，从此人们进入飞速发展的时代，语言不能不说是居功至伟。

人类很快拥有了和这个世界上每一样事物对应的语言，然后将它们收藏在自己的语言体系里，当孤身一人或者夜里躺在床上时也可以操控着这个语言的小世界，通过这样的做法，比如发明、幻想或者做梦，人们可以进入一个相对自由的国度，这是语言给予人类的另一巨大恩赐。

见微知著

总是改变形象背后有种不安

某些人剪发、染发、换装，总之频繁地改变自己的形象，这可能会让人觉得他是一个追求时髦的人。但是你想知道真正的原因吗？

其实人偶尔改变一下形象是很正常的一件事，但是如果隔三岔五就要换个发型或者染个颜色，那么这种人就很有可能内心充满不安。他们不是自己想成为这样，而是希望别人这样去看自己，实际上对别

人的视线充满不安，所以自己的形象也无法处于稳定的状态。

这种人缺少“自我信赖感”，对他人的态度无法进行判断，于是之后借助其他形式来适应。

催生词语的动觉：起决定性作用的第一张多米诺骨牌

当人们说出一个词语的时候，大概从未想到此时正在推倒一副语言的多米诺骨牌牌阵，因为接下来的话语，其实都来自第一个词语发出的动令，于是连锁反应从此开启。

多米诺骨牌效应，即第一张骨牌倒下，会触发后面的骨牌纷纷倒下。这个连锁反应，起源于第一张骨牌的动令。

而在语言形成的过程中，同样也有这样的现象。这源于人类的语言习惯和肢体动作的习惯是一样的，按照系列物体的刺激形成系列的反应之后，只需要最初的那一个刺激，就可以完成整个系列的反应动作，而不需要整个系列的刺激出现。

如果再形象一点，不妨用弹钢琴的过程来解释。初学者肯定只会用一根手指，一个一个地敲出音符，就像从乐谱中挑出来《扬基·杜德尔》这支曲子，映入眼帘的第一个音符是G，手指就落下弹奏G的音，然后再看到音符A，便弹奏A键，接下来是B，又弹出B的音……所以整支曲子实际上是一连串的音符视觉刺激，而我们的反应则是按照它们弹奏出这支完整的曲子。

在经过一段时间的有效练习之后，你可能已经对这支曲子得心应手了，此时即便有人拿走你的乐谱，你也依然能够流利地演奏出这支曲子，甚至在黑夜里看不清琴键，你也会弹得毫不逊色于白天，因为你的手指已经建立起稳定的一系列条件反射。之所以能够如此，是因为你知道开头的第一个动作是什么，而一旦开始，这个动作就代替了你随后的

第二个音符刺激，而后以此类推，这已经成为一种固定习惯。

现在来说语言行为中是什么样的情形。比如，一个人从一本书上看到这样一句话“现在——我——躺下——睡觉”，并且做出相应的反应，那么时间长了，当说出“现在”的时候，他已经获得后面几个词“我”“躺下”“睡觉”的运动刺激，实际上就如同一条锁链，牵动整体。也就是说，即便离开刺激世界，和朋友谈论某个视觉中的图像或是萦绕耳畔的声音，甚至是多年前的故事，这时对方偶然说出的一个词语，或者某一个牵动他回忆的瞬间，抑或朋友不经意的一个问题，便能推倒他的第一张多米诺骨牌，激起他原本的语言机制，讲述那些并非当下的事情。人们常常只是将它称为“记忆”，实际上那不过是一个语言构成的庞大的多米诺骨牌牌阵。

如此我们似乎可以解释，为什么在上学的时候，当试卷中有补充空白诗句的题目，有的孩子需要将这首诗从头回忆一遍，然后才能想起横线上应该填的是哪一句。其实孩子是需要那第一张骨牌倒下给自己一个系列反应的动令才能顺利反应下去，同时也说明中间的那几张牌衔接得并不好，需要前面的牌依次倒下来传递给自己一个动令。

见微知著

喜欢穿蓝色衣服的人是哪种性格？

有些人在穿衣搭配方面尤其钟情于蓝色系，浅蓝色衬衫、藏青色西装，甚至领带也多为蓝色。而他本人性情爽朗、态度认真，蓝色与他的性格简直就是绝配。

蓝色属于一种“自制性”的颜色，有着控制自己并且遵守秩序的意味。选择蓝色衣服的人，一般性情沉稳、善于协作，可以客观看待事物，能理性地控制感情。

淡蓝色显得清新、爽快，有种文艺感，而深蓝色则更为倾向于知性。

语言习惯要保持：其实你不是忘了对方的名字

每个人在生活中可能都会遇到这样的尴尬：老友阔别重逢，却一时想不起对方的名字，只有这熟悉的面孔和声音提醒着彼此曾经过从甚密。此时不必懊恼觉得是自己的记忆退化，这只不过是长时间后语言习惯保持力的减弱罢了。

大家大概都熟悉一个词叫作“脸盲”，这种疾病令患者在日常交际中颇为尴尬。研究显示这可能是一种遗传而来的病症，医学家们至今还没有找到有效的方法来进行治疗。

除了脸盲之外，人们在生活中还可能会遇到这样的情况。

有一位多年不见的老朋友突然来拜访，主人会惊讶地叫起来：“哦，我不是在梦里吧？这不是西雅图的阿迪森·西门斯吗？我记得上一次见面还是在芝加哥的世界博览会上呢，从那之后我们就再也没见过面。你一定还记得温德迈尔的旅馆，那里有我们聚会的美好回忆，还有博览会里的娱乐场，那真是一段难忘的时光啊……”接下来两人就会滔滔不绝。当然，有些人批评过行为心理学，认为它并不能充分地解释记忆。那么下面就来试着分析一下这个过程。

现在可以重现一下这个人和西门斯先生相识的过程。最开始的时候他看到西门斯，也知道了这个人的名字。接下来一两个星期之后，再次见到的时候可能更了解了些，比如听到了关于他的介绍。再往后他们成为朋友，可能每天都能见到彼此，渐渐变得熟悉。在许多类似的情境中，两个人不知不觉已经形成了交谈和动作上的许多习惯，比如寒暄、握手或者拥抱等。也就是说，这些习惯成了他们身体组织的一部分。到后来哪怕一个月不见面，只要再次相见，两人的身体就会自动唤醒许多

反应，包括内脏和语言的反应。

但是，这些反应已经沉睡了几年，久别重逢的那一刻，他可能会立刻冲到西门斯面前，但是发现自己叫不出对方的名字了。此时为了掩饰尴尬，他可能会解释：“觉得你好面熟，却一时叫不上你的名字了。”而这个时候，原本的握手、拥抱、拍肩等动作习惯还依然存在，包括内脏的反应也都没有消失，但是语言组织的习惯至少已经丢失了一部分，以至于语言的反应和身体的其他反应陷入不同步的窘境。但这也是很容易破解的，只要对方说出名字，经过这一重复，原先的习惯又会重新建立。

不过，也不能排除这样一种情况：假如两个人分别的时间太长，或者是两个人原本就交情不深，那么多年之后再度相见，无论是操作还是言语上的组织都已经消失，因为原本就没有建立起极为稳定的习惯，那么在没有经过练习的这几年里，他将会从对方的语言系统里消失，这就是完全“忘记”了。

所以，回过头来看脸盲，倘若我们让脸盲症患者有足够长的时间去和另一个人朝夕相处，那么至少患者的症状在这个人面前会有些许的减轻。严重的患者虽然确实有把别人的儿子当作自己的儿子接回家的情况，但是至少在回家之后还是会觉得有什么地方不对劲，这不能不说是长年建立起的身体各个组织中习惯的力量。

按照这个思路分析，不仅对人如此，在学习任何新知识时也会有类似的规律，例如某种手艺，或者是某种语言，再有内脏方面，类似饮食规律等，都要求持之以恒，反对三天打鱼，两天晒网。只要刺激出现间隔的时间不是太长，那么身体组织的反应就会不断地在练习中反复并且加强，就像大家熟知的艾宾浩斯遗忘曲线一样。一旦刺激消失了很长时

间，那么这段时间就处于没有联系的荒废阶段，组织也会部分消失甚至全部消失，就像过了很久再试图回忆一篇课文或者一个实验步骤，会觉得有些艰涩甚至脑海中没有一丝印象。当然，在刺激重新出现后，这些组织反应又得以归于完整或者重新建立，类似于当学生无法背诵课文时老师给他一些提示的情况。

按照行为心理学理论，大致可以给记忆下一个定义：某种刺激消失之后，等到它再度出现，人们做出而且只是做原先习惯的事情，就如同是刺激第一次出现时其所作所为的一个重现。其实在文学作品中也会见到类似的描述，比如在一本小说里，有这样一个细节：一位姑娘结束忙碌之后要走夜路回家，虽然天黑看不清路，但是对于从小就在山里长大的她来说，此时已经不是靠眼睛，而是靠一双脚将她带到要去的地方，因为她的脚对条条山路都有着习惯的感觉，所以自然是驾轻就熟。

见微知著

小心睡相暴露你的性格

也许大家平时都没有留意过自己的睡相，但是有一位医生在进行了调查研究之后，发现睡相之中其实隐藏着一个人的性格。

仰睡成一个“大”字，属于“王者型”。这种人一般充满自信，比较开放，但是可能在人情世故上不够圆滑。

侧卧双腿微蜷，属于“半胎儿型”。这种人一般掌握的常识较为丰富，而且能够很好地保持稳定与平衡，不过优柔寡断是他们的缺点。

侧卧双腿一直蜷到腹部，这是“胎儿型”。这种人一般有极强的警惕性，性格较为内向，且自我意识强烈，这会给他们的人际关系带来麻烦。

俯卧姿势，即“俯卧型”。这种人比较循规蹈矩，做事小心谨慎，但也会爱管闲事。当然，还有一种可能，就是人在欲望得不到满足的时候，也会采用这种姿势。

侧卧手脚重叠犹如被束缚的样子，称为“囚犯型”。这种人可能平日精神压力太大，内心极度不安。

跪着睡有如狮身人面像，又称“斯芬克斯型”。这种人一般比较神经质，睡眠较浅，多会受到失眠的困扰。

“刺激词”的重要性：福尔摩斯眼中的蛛丝马迹

语言的作用还不止于此，有时它足以成为侦破悬案的蛛丝马迹，不然何来心理战术？当然，大家对此也不可全信，毕竟它并不能涵盖所有的情况，无法作为万能的灵丹妙药。

大概许多人都读过侦探小说或者看过警匪悬疑类的影视剧，其中面对作案手法高明的罪犯，为了侦破案子，警察、侦探往往要从茫无头绪中极力去搜索与案情有关的线索，绝不放过任何蛛丝马迹。

当然，这其中也少不了心理战术的运用，而测谎仪在办案过程中的应用其实也可以看出行为心理学的渗透。

不过，今天要谈的是在犯罪领域中刺激词的应用。

假如两个人来做一个游戏，一个人随口说出一个词，而对方要以最快的速度说出任意一个词来进行回应。倘若他给出的词是“猫”，那对方可能不假思索地说出“老鼠”；他如果说“父亲”，那对方大概会毫不犹豫地说出“母亲”。这些都是基于人在日常生活中早已建立起来的习惯性反应。但假如他得知对方上次去马尔代夫和情人约会，那么当他说出“马尔代夫”这个词之后，对方可能就不会回答得这么干脆利落了，而可能有几种反应：沉默不语，迟疑一会之后作答，低声或者大声回应，迅速地回答，反应的同时掩饰不住脸红、低头、大笑等表现。

当然，对这种方法，这里不做过多深入研究，毕竟有太多的复杂因素，包括精神分析中的运用也暂且略过。它在协助警察工作方面可以大展身手，华生已经做过此类尝试，主要是通过心理学来确定嫌疑犯是否情绪紊乱。假如面对一个嫌疑犯，而他已经情绪紊乱，那么他对那些关

乎罪行的词语会做出下意识的反应，这种办法往往能够让罪犯承认自己犯下的罪行，嫌疑犯也比较害怕这种测试，因为他们担心这种测试会不慎暴露了自己的罪行，最终不打自招。

比如，有一袋珠宝放在桌上，而刚刚还有六个人围过来兴奋地欣赏，但是不经意之间它就不翼而飞了，而六个人都否认自己拿了珠宝。那么为了确定谁是拿了珠宝的那个人，警察会将他们带进测试房间，在欣赏一段乐曲之后，向他们提出若干问题，其中有关于珠宝或说谎的字眼，此时一旁的仪器会测试他们的呼吸和血压变化的情况。因为在经过关键词的刺激之后，说谎的人情绪上的反应会有一些波动，也直接关联到他的呼吸和血压是否平稳。在通常情况下，血压的记录会比呼吸的记录更加具有可信度。

但这种方法并非适用于所有的领域。而根据行为心理学的观点，人们对语言做出反应的习惯，其实正来自人们对它的组织。如果自己是一名工人，那么对工厂里的所有工具使用起来都会得心应手，但假如其中有一件工具之前没有使用过，可能是凿子之类的，那么就不会很快上手，而是需要先研究一下它的用法，但是这也不成问题，毕竟作为工人的自己会对它们比较熟悉。词语在某种程度上相当于这些工具，而人如果对使用哪些词语难以做出反应的话，那就会表明其平时也并不经常使用刺激词。这也是不能排除的一种可能。

心理学上，它会被用来做一些好玩的事情。华生做了一个有趣的假设：“比如现在我将6个人和我的助手一起送出门外，助手会随意给其中一个人发放一张卡片，让他根据这张卡片去对面的图书馆里向一位姑娘求婚。接下来会对这6个人做一个测试，测试开始之前助手会告诉求婚的那个人保守秘密。那么在这个测试里，我大致会猜到剩下的5个人里有多少人会如实表述，有多少人会掩盖真相。”

虽然心理学确实能够帮助人们推断一些反应，但是华生认为，在侦查破案或者研究精神病症案例的过程中，如果根据一些并不十分确信的知识来进行推理判断，那就不可避免会遭遇滑铁卢。毕竟如果并不了解罪犯或者患者曾经处于怎样的一个情绪环境之中，那么也就没有办法找到一组可以触动对方敏感点的关键词，这样一来，无异于盲人摸象，怎么可能得出准确结论呢？

因此，关键词的刺激并不能保证人们得到的都是满意的结果，而人们也无法将其作为情绪研究的完全可信资料。但是在对人类情绪的研究方面，我们仍旧可以相信未来情绪的反应有望通过有序的方式来建立，而不再杂乱无章甚至不受控制。我们还可以试图了解它，并且尝试如何将自己身上已建立起来的无常的恐惧、抑郁与愤怒消除。

见微知著

为什么有人喜欢戴墨镜？

有些人不管什么天气、什么季节，一直会戴着墨镜。除了遮掩素颜或者保护眼睛之外，墨镜对于他们的意义究竟是什么呢？

墨镜将人的眼睛隐藏起来，这会让他人感到有些恐惧。不管什么时候都戴墨镜的人，一般警惕性极高，同时又底气不足，生怕被人看出自己的真实想法。

在陌生人面前说话紧张的人，戴上墨镜之后交谈反而流畅了许多，这就是墨镜对人内心不安的消减作用。同时，它能够使双方的地位发生转换，因为对方看不到你的眼睛，而你却可以读出对方眼中的

情绪，这会使你变成强势的一方。

第九章
思维破译：与自己的无声交谈

对于思维的世界，人们总是难以完全窥见它的真容，但是这并不意味着人们对它破译无望。它依托于语言而存在，是与自己的秘密交谈。人每时每刻的思考，其实都是在对语言进行悄然的练习。

思维的本质：你与自己的窃窃私语

人们或许从来不曾留意，但是每天确实会与自己进行无声的交谈。这种谈话其实是人们再熟悉不过的思维，只不过之前大家未曾窥破它的本质。

前面解释了语言里藏而不露的玄机，那么这一章或许你同样好奇：行为心理学家眼中的思维又是何物呢？也许你翻阅过相关的书籍，希望了解思维的本质，可最终还是因为它的不可捉摸而放弃。如果问思维是什么，你大概会说那是一种很短暂的心理现象，是一种人们无法触碰的非肉体的关系。这是经过训练后的回答。而在行为心理学家的眼中，它并不是一种神秘的东西，相反被视为生命活动的一部分。

思维到底是什么呢？行为心理学家给出的解释是，思维其实不过是人类和自己的窃窃私语。这个观点的证据同样也有假设的成分，但是它已经在尝试用自然科学来探究思维的奥秘。而在这个观点不断发展演进的过程中，华生切入的一个关键点就是喉的运动。

华生说，有大量证据可以表明，即便喉被切除，人们也大可不必害怕自己从此会失去思维的能力。虽然喉被切除之后人无法发出清晰可辨的声音，不过这不影响他用脸颊、舌头、胸部等肌肉组织来喃喃低语，这估计要有熟练的唇读法才能完全解读出来。原先喉有大量的软骨组织来负责思维，这就跟运动员打乒乓球时主要是肘关节的骨头和软骨在发力一样。当人将语言说出时，这些早已建立起习惯的肌肉组织便听令于内在的思维，几百个肌肉组合的协作，堪比一台精密的机器，这样人才能说出任意一个单词。其实每一次说话，都是一个庞大无比的工程，只是平时我们浑然不觉。

当然，这其中还有优秀的模仿者，比如一个人可以用男声讲话，也可以用女声讲话，这就是经常可以看到的反串，还有一些口技表演者，大千世界的各种声音都可以被他模仿得惟妙惟肖。这些全有赖于语言组织的灵活丰富，而人们在此过程中形成的习惯数量繁多，变化无穷，这决定了婴儿时期使用语言比使用双手更能够丰富地表情达意，而即便是心理学家也难以捕捉它的变化。之后他们可能与自己进行交谈，于是身体上的一些动作开始有了替代性来表达某种意思，以至于可以成为代替某个单词的信号。从此肢体的语言又拓宽了人们表情达意的领域。

那么可能有人要问：我们思考的时候并没有出声讲话，而且也不会一边打手势一边思考呀？

其实还要从儿童的行为说起。如果观察一个3岁的孩子，你会发现他一个人的时候总是会说个不停，在成人看来就是自言自语，可能会讲到自己一天中想做的事情，还有自己的愿望、烦恼、惊惧等，包括对家人的不满也会表达出来。但是，这种行为不会持续很长时间，因为接下来就会受到成人的干涉，他们会告诉孩子“一个人的时候不要出声讲话，你看爸爸妈妈就从来不自言自语”。孩子慢慢地接受了这种教育，他的思维从外显渐渐转为内隐的状态。可能变成喃喃自语，然而如果是专业的唇读者，依然可以从孩子的嘴唇动作中读出他的想法。

综上所述，我们与自己的这些交谈，终究隐身在嘴唇的大门之后，这样也就避免了被别人看透，而最终我们赋予它们一个“高大上”的名字，叫思维。

见微知著

你越不施压，对方越容易说真话

心理学家研究发现，一个人在对话中受到越小的压力、越少的限制，越容易放下防备，不小心吐露内心真实的想法。这种现象被称为“弗洛伊德口误”，也可称为“泄露真情的失言”。弗洛伊德经分析认为，人们在生活中会说错话、做错事，虽然是不小心，但正好暴露了潜意识中的真实想法。

所以，当我们在生活中想要知道对方真实的想法时，最好的办法就是提供轻松的发言环境，提出恰当的问题，让他自由地谈论，然后微笑着仔细聆听，而不要去打扰。

思维的依托：没有语言，何以附着

思维附丽于语言，因语言而存在，两者唇齿相依。因为它的存在，人们得以让自己与他人之间保持一个适度的距离，而凭借语言，它使人们成为自己的军师。

从上一节的分析中，大家已经知道了思维是不为人知的自言自语，而思维的存在，自然要有依托，这依托就是语言。当然，语言的呈现自然有不同的方式，是显性还是隐性需要人们自己来选择，根据身处的情境，灵活驾驭。

当人们处于一个不如意的环境中，想要从中逃离的时候，身体就会开始行动。就像饥肠辘辘的时候他们会走向冰箱，寻找可以果腹之物。又比如街灯的光线投进屋内，使人不能安眠，他会起来拉上窗帘。那么人们在什么时候会选择动用喉来发出声音呢？当然是在需要用言语进行交流的时候，而且是除此之外没有其他办法能够帮助自己走出窘境的时候。如果你是一个教师，那么你就必须开口说话讲授课程，否则就不会得到工作的报酬。假如你不慎落水却又不谙水性，此时你也只能用语言来大声向他人求助，否则难以脱险。而在社会日常交际的时候，假若有人向你提问，闭口不言显然是不礼貌的，这时你所受的教育再一次要求你使用语言。

而思维又是如何附丽于语言之上呢？同样我们先要弄清什么时候需要思考。还是处在一个并不和谐的环境中，这时我们会不出声地动用语言，来寻找脱离尴尬境地的办法。这种例子可谓数不胜数。

假设有一天某人的老板对他说：“如果你想长久地留在公司中，那

就需要结婚安家。我希望你在离开这个房间之前给出答复，因为在你面前只有两个选择，要么结婚，要么辞职。”听到老板的这番话后，他显然会进行思考，比如他可能会在心里说：“我究竟是否要告诉他想暂时保持单身呢？那样他会开除我的。找到这份工作并不容易，现在又刚刚有了起色，而且收入确实不低。如果不想丢掉这一份工作的话，可能我真的需要找一个合适的人来结婚？还是我离开去寻找下一个单位？”如此种种，全都是默不作声地与自己交谈。当他和自己的这场协商或者说是谈判终于尘埃落定时，他才能开口告诉老板他的抉择。

当然，这个例子显得过于夸张，而在日常生活中，人们经常遇到的往往是“下周末我们一起吃个饭好吗”或者是“我遇到些事情急需用钱，你能不能借我1000块钱”等小问题。但不管严重与否，这时候，人们都需要在大脑里开一场秘密的“会议”进行商榷，而这商榷需要凭借的不是图形，更不是实物，交流还是要依托于语言。如果人们并没有习得语言，那么这场“会议”显然不知该如何开起。

见微知著

为什么人害羞时会挠头？

当别人赞赏我们的时候，我们时常会觉得不好意思，于是不自觉地开始挠头。大家也都知道这个动作表达的是害羞的意思，但是为什么会挠头呢？

首先，这样的情况在心理学上有个术语叫作“自我接触”。它是我们在内心无法平静或者紧张不安的时候，通过接触自己身体的某一部分来使内心归于平静的行为。而为什么挠的是头，我们尚未找到一

个答案，似乎将它视为约定俗成会更好一些。

有人在接受别人的赞美、表扬的时候，并不会一脸洋洋自得或是理所当然的表情，但是这种害羞的心情用语言表达出来又会有所不妥，所以就会选择用这种肢体语言表达出来。

何谓思考？语言功能的“学而时习之”

思考的形式多种多样，但归根结底不过是熟稔与生疏的区别。当人们反复练习的时候，思维自然也会熟能生巧，但一个全新的情境，兴许会激发出他们创造的潜力。

在了解思维的本质和思维的载体之后，下一个问题随之摆上台面：人们具体是怎样进行思考的？它都有怎样的形式？

在讨论这个问题之前，先看华生提出的一个观点：“思维这个术语涵盖了所有默无声息进行的语言行为。”这句话一说出口，相信会有很多人反驳：“明明有很多人是出声思考的，更何况有为数不少的人还一直停留在低语阶段。”

华生是这样解释的：如果从严格的思维定义来解释，它还不能算真正的思维。这样的情形，倒不如称其为他说出自己的问题或者是正在和自己低语。不过，他并没有因此认定自言自语的过程就不同于思维的过程，只是大多数人还是按照这个严格的定义去思考的。

思维自然各有不同，可以在下面列出这几种形式：

第一种，可以看作完全熟练的老手。在沉默中熟练地使用语言早已习惯成自然。比如给出一句话“等会儿我要躺下睡觉去”，让一个人说出这句话的最后一个字，那么他只是自己默默地看一遍，然后就用“去”这个字做出了惯性的回答。习得的语言习惯在人这里运用自如，就像一位钢琴家在演奏自己熟悉的作品，一个学生在课堂上熟练地背诵乘法口诀。其实这些情况展示出人只不过是在练习他已经掌握的语言功能——通过默不出声的念诵。

第二种，虽是老手，但是时间长了也会生疏，需要在刺激下被激发。这种思维具有细微的差别，因此需要有组织良好的内隐语言过程，但是这种往往需要进行初步的学习或者是温习才能充分发挥潜力。就拿333乘33来说，相信很少有人能够不假思索地说出它的结果。但心算对于大家来说，应该是并不陌生的。只是新的过程没有建立的时候，人们还习惯于简单低效的语言动作，可以得出答案，只不过显得迟钝一些罢了。而现在则要求人们进行一定的练习，才能快速并准确地算出结果，这个过程可能需要两周的时间。其实很多事情都是如此，可能原先某位歌星的歌喉可以惊艳四座，然而在多年的荒疏之后，她发现自己对有些歌曲的调子已经不如原先拿捏得那么好了。当重新练习之后，她发现又找回了原先的感觉。在这个过程中，因为并未完全掌握或者状态不如从前，人们同样是在暗地里对这些语言习惯进行温习。

第三种，这是全然的新手。不同于前两种的是，此时人要面对的是之前没有遇到过的新情况，可以称之为“计划”或者“建设性思维”。不妨先来看一个例子。用布条蒙上你的眼睛，给你三个连在一起的铁环，让你将它们解开。而你只能用上你之前的所有操作习惯，用不上语言的帮助，可能在反复操作中突然发现诀窍——原来它们连接的地方可以滑开。好了，现在给出另外一个例子。有位朋友找你合伙创办一个企业，而这需要你辞去现在的理想工作，但是他承诺你会有更丰厚的收益，而且会成为老板。朋友的为人值得信赖，他说完之后因为有急事先离开，但是希望你一小时之后给他答复。他走后，你会在房间里考虑是欣然接受还是婉言谢绝，甚至在屋子里来回踱步，满头大汗，烟一支接一支地吸，可能还会扯自己的头发。但是除了这些身体上的活动，决定你踱步节奏的应该说是你喉的动作，这才是最主要的。而这个问题一旦解决，当你再遇到类似情形时，你就不会如此苦恼了，所以，这种情形永远都是在第一次尝试时才会发生。而人们在生活中总是从一个情境转换到另

一个不同的情境，这些仅凭他们平时养成的行为习惯不足以解决难题，那么对待复杂的言语情境人们就只好用思维来破译走出迷宫的密码。

如果想问这些是如何得以证明的，所有的结论都来自实验。在实验中，华生是要求被试者出声思维的，当然被试者也会有身体动作。他们其实很像在迷宫里奔跑的小白鼠，如果遇到死胡同会直接返回起点再转头跑向终点。如果给出一个问题，要他们说出某种陌生的物品的用途，并说出思考的每一步，这时实验者可以观察他们是否犹豫不决，走进语言的死胡同，迷失方向，左冲右突，希望从头再来，或者恳求实验者重新描述一番，最终放弃也不是没有可能，索性等待第二天再解决，一如直接睡倒在迷宫里的小白鼠。

看过思维的神秘性，相信你一定会对“学而时习之”有种亲切感吧？这说的不就是我们思维的过程吗？

见微知著

烟瘾难消原来跟婴儿时期的习惯有关

吸烟易上瘾，这已是众所皆知的事情。吸烟的人回想起香烟的味道，就会不自觉地抽出一根来过过烟瘾。尽管吸烟有害健康已经成为共识，但是让广大烟民告别香烟却仿佛比登天还难。当然，他们都有着不同的吸烟理由。

有些人吸烟希望借助香烟来获得身心放松的满足感。有些人则会在工作时点起一支烟，这是他们试图通过这种方式来集中精神的证据，有可能此刻他的大脑正在高速运转。而另外一些人吸烟一支接一

支，则是说明他此刻承受着巨大的精神压力，借此来缓解紧张感。

对这种行为追根溯源，要回到人类的婴儿时期。婴儿在含着母亲乳头的时候就会产生一种安心感，从而安然入睡。而人在紧张不安的时候，吸一支烟其实正是婴儿时期习惯的代替。

语言与思维：文学是新的情境下的完美合作

人们往往会羡慕文学大家们出口成章、提笔成文，其实那是语言和思维在不知经历了多少次训练之后的结果。而它们在每一个新的情境下的合作，或许就会碰撞出一篇惊世奇文。

既然人们时时会遇到新的情境，犹如古希腊哲学家赫拉克利特说“人不能两次踏进同一条河流”，那么新的语言创作也往往由此诞生。或许很多人惊讶于那些作家和诗人的文采斐然、妙语连珠，进而好奇他们创作的过程。

一个非精通文学的人，其实也能够使用文学工作者使用的词汇，但是很难像他们那样写出优美的文章，这是因为文学工作者给出了它们不同以往的安排。非专业的人可能很少对这些词语用心推敲，所以自然没有那么高超的使用能力。但文学工作者则需要时常钻研，否则也很难“妙笔生花”。于是他们可以在不同的情境下，用词语来恰如其分地记录下见闻与想法。

在这一过程中，他们需要不断地修改，期待出现一个崭新的词语组合模式，或许就是一部惊世奇篇。他们思考的过程中没有任何两次情境会完全相同，于是词语的组合也因之有了无限的可能。当然，这个思考切磋的过程也会有常人想象不到的艰辛，且不说曹雪芹为写一部《红楼梦》“披阅十载，增删五次”，古人更有一首诗里说“吟安一个字，捻断数茎须”。

这里可以用设计衣服来打个比方。你知道设计师是怎么设计一套新礼服的吗？他已经想好做成的衣服是什么样子了吗？肯定不是。勾勒出

礼服的图样属于助手的工作，而他无暇去做，他只是负责画出一幅草图而已。

在开始设计这件衣服的时候，他对程序中的每一个环节已经熟悉得不能再熟悉了。他随手扯来一块绸布，围在模特的身上反复打量并调整，改变松紧或长短，绸布在他的手里变化出不同的花样。在停止摆弄之前，他始终沉浸在创作的状态中，总之每一个方案都不会和之前的完全一样。

这期间他也可能扯下绸布，重新思考，抑或觉得正合心意，助手和模特也赞赏连连，看起来似乎已经大功告成。但是假如有另外一个设计师在场，恰巧是竞争对手，指出这个款式和他三年前的设计雷同，并没有创新的成分，并以此指责他拘泥于过往，不能与时俱进，那么设计师就会扯下他的作品扔在地上，然后一切从头再来，直到新作品得到众人一致好评，才会宣告结束。

设计师如此，画家也如是。而被人们称赞为才华横溢的诗人，他可能刚刚诵读过英国著名作家济慈的传世名篇，也可能刚刚从月色旖旎的花园中漫步归来，而他美貌的恋人则暗示他似乎从来没有用隽永的诗句吟咏过她迷人的魅力，多少会有些许的失落。当他回到书房，也许正处于悠闲无事的状态，他想做一件事情来打发时间，而自己熟稔的当然是诗歌的创作。在拿起笔书写的那一刻，他的语言被自然而然地激发，于是那些洋溢着浪漫情感的诗句便在他的笔端流泻。在这样的情境里，注定他写下的诗句一定包含着对恋人缱绻的爱意，饱含快乐与幸福，而并非如忧伤的挽歌或者是诙谐的幽默诗。毕竟此刻的情境是之前未曾遇到的，而他的诗也自然而然获得了创新的活力。

从上面的分析来看，在新的情境下，语言和思维的合作完成得水乳

交融。正是在不曾停驻的河流中，它们的合作留下了众多流传后世的名篇佳作。

见微知著

女性浓妆艳抹的外表不等于她的内心

很多时候，我们会误以为那些化着浓妆的女性性格奔放不羁，其实当看到她们素颜的时候，你可能会觉得前后简直是判若两人。而她们真正的性格与表面其实是冰火两重天。

因为如果不善与人交往的话，她会对自己与他人之间的界线有种不安的感觉。而浓妆艳抹则恰恰是为了突出强调这道界线，以此来获得某种安全感。

同时，每个人都有一个内心深处理想的自我，当然也有一个现实中的真我。为了消除两者之间的差距，从而获得心理平衡，最便捷的方式就是化妆，这样可以避免现实与理想差距过大而带来心理上的落差。

而且那些性格原本内向的女性，化妆之后反而能够找到内心的安定感，在社会交际中也会更为积极主动。

第十章
人格透视：行为才是客观的依据

人格这个话题，总是被人们拿来谈论，然而在行为心理学这里，它不等同于“灵魂”这个词语，而是人们触目可及的行为。透过积久的行为观察，人们才有了对他人进行人格分析的资格。只不过许多人在面对自我人格的时候，宁愿沉浸于童话中的理想国，而放弃了直面自我并进行改变的机会。与此同时，有人正好借助心理学的骗术迷惑大家。

人格的定义：我们不能审判灵魂，让你的行为说话

没有人有资格去审判他人的灵魂，人格在灵魂的层面上陷入无意义的荒诞。而行为却是人格可靠的证词，它在客观环境下公正地反映了你的思想和价值。

诺贝尔文学奖获得者加缪的作品《异乡人》中写道：“能让我记起这一世的，就是我想象的来世；我知道这世界我无处容身，只是，你凭什么审判我的灵魂？”这句话里有无尽的悲凉与愤懑。主人公默尔索在母亲去世后犯下杀人案，法庭审判的目光却只关注他在母亲葬礼上的平静与淡漠，于是这成了一场对灵魂的审判。法律的天平在此刻悄悄倾斜了。

可以说，法庭并没有去研究案子本身，却在默尔索的人格问题上纠缠不休。然而谁也没有资格审判另一个灵魂。

对“人格”这个词，行为主义者自有不同的理解，他们相信人格并非继承而来，而是外界塑造而成。在他们的词典里，人格等同于行为的集合，也同样可以通过行为来研究和塑造。在这个问题上，他们依旧是不折不扣的环境决定论者。

倘若让行为主义者来审理这场案子，等待默尔索的或许不一定是死刑。从默尔索的平日行为来看，他并没有为非作歹，只是一个普通的人。他并非故意杀人，扣动扳机的原因，其实离不开那盛夏里刺眼的阳光。

拿一辆车来打比方。它适合做什么，这是需要根据它的构造来回答

的。也许是福特，那就让它穿行于崎岖的山路来运送货物；也许是劳斯莱斯，那就让它出入于名流的社交场合，显示车主的大气与尊贵。

下面假设有这样两个人。

一个没有读过书，随着年龄渐长，能够从事的工作实在是有限。好在他身体健壮，可以胜任繁重的体力劳动。他诚实而又迟钝，在平日人们可以见到的清洁工，或者是挖渠、伐木的工人身上，或许就有他的影子。

另一个生得仪表堂堂，而且受过良好的教育，也曾游历四方，对他来说，政治家、外交家、房地产商人都是不错的选择。不过他善于说谎，很难让人信任，又自私自利，斤斤计较于职位的高低，还经常在工作日的下午出去寻欢作乐。

好了，现在两个人的身体部件是一样的，但是仍然显示出个体的差异。这差异是从何而来的呢？我们不会忘记《独立宣言》中对人生而平等的宣告，这确实说出了人们的心声。可是有一点我们却忽略了，如此不同的社会环境对人造成的影响是谁也无法弥补的，因为他在这样的环境里已经几乎定型。

在对人格的研究中，我们要做的就是结合一个人平日的复杂行为表现来判定哪些场合他能发挥所长，哪些场合又会使他力不从心，从而做到让每一个个体都适得其所。这种观察必须是旷日持久的，而且要在不同的环境中进行，这样才可能得出一个全面的结论。

把一个人放到他的社会生活经历中去考察，可能要弄清很多问题，比如：这个人有哪些工作习惯？他是怎样的一个丈夫？他如何对待他的朋友或同事？他对上司是怎样的态度？他是否有原则，讲道义？他受过

很好的教育吗？他是个乐观开朗的人吗？很多问题都等待我们去一一解答。

而关于这个个体的道德如何，不在行为主义者研究的范畴之内，对于科学家则除外。当然，这个人是什么类型的人，也并不是行为主义者感兴趣的话题。他们要做的是解答人类个体被养育的问题，以及上面的种种问题。通过寻找答案，人们可以证明一个人适合从事什么样的工作，发掘他的潜能，在社会需要的时候可以提供这些资料，这些也是行为主义学家们工作的一部分。

见微知著

从办公桌上的物品摆放看一个人的性格

可以先回想一下：我们的办公桌上是什么样的？各种物品摆放是否井井有条？需要用的文件是否都进行了明确的归档？

在现实生活中，有些人的办公桌上堆起小山一般的文件，还包括许多私人物品，比如宠物的照片等。而有些人的办公桌上则清清爽爽，一目了然。通过办公桌上的物品摆放，也可以窥见一个人的心理状态。

如果桌上总是一团凌乱的话，说明这个人多半性情毛躁、粗枝大叶，缺少自我管理的能力。这种人一般工作效率较低，而且容易出错。

相反，办公桌上干净清爽的人，多半属于认真严谨的完美主义者。他们做事有严密的计划，而且具有时间意识，虽然比较顽固，但

是一般能够恪守原则，所以工作中大多沉稳可靠。

而有的人会将私人物品摆满办公桌，说明他们有很强的私人领地意识，但同时也反映出公私界线不明，以及以自我为中心。但是假若他们被分配去做富有创造性的工作，则可以更好地发挥出自身的潜力。

人格的探究：不要奢望一蹴而就，否则你的判断就无效

浅尝辄止是一种陋习，然而即便在心理学的领域，也依旧有人逃不出这个怪圈。一知半解往往是对他人人格做出误读的前兆，没有旷日之功，做出的判断就会有失公正。

前面说过，对人格的研究是一件旷日持久的事，但是很多人往往认为自己对他人的人格不需要做什么深入的研究，而且为自己在短时间内甚至是一眼便能看出这个人是与自己气味相投还是格格不入而深感得意。这往往使他们做出一些肤浅的判断，浅尝辄止的习惯所导致的无非是给他人带来严重的伤害。因为，他们用这种方式去观察他人的时候，他人的行为中，总会有一些不对他们的口味，这些并不需要大惊小怪。而他们据此做出的对人格的判断结论是不准确的，因为不曾站在一个客观的角度去看待他人的所作所为。因此大家可以知道，想要对人格做出正确判断，一蹴而就是并不现实的做法，而足够客观的观察才会帮助人们做出正确的判断。

研究一个人的人格，当然也要注意个人人格发展中变化的阶段。俗语说“女大十八变”，那么就拿女孩子为例，她在15～18岁这段时间里，确实会发生很多变化，可能之前她和同龄的男孩子之间就是一种简单的伙伴关系，而到18岁就意味着她在身心发育方面走向一个更成熟的新阶段，此时她面对有好感的男孩子可能会开始流露出羞涩、忸怩的情态。人格在年轻的时候要经历一个习惯的养成、成熟以及改变的阶段。到什么时候变化会减速呢？行为心理学家的研究资料表明，当个体进入30岁后，大多数人便开始接受生活现状，而且行为也趋于固化，除非有一个

新的刺激，比如说生活遇到大的变故，这时才会如受当头棒喝而继续变化。如果你观察一个30多岁的人，你会发现他在日后很少再发生什么变化，因为之前的环境已经如同一个模具基本将他塑造成型了。假如一个30岁的人平时喜欢八卦、搬弄是非，幸灾乐祸，那么这个人，哪怕到了40岁甚至60岁，基本上也就保持这个样子了。

当然，这只是说一般的情况，还是要经过长期的密切观察才能对一个人的人格做出正确结论。有很多可能只是为了省去大量的时间，做了短期的观察或者进行私人的访谈，以及流行的各种测试，虽然也可以发现问题，但是如果希望获得这个个体工作、情感、道德等方面的一些资料，却没有坚持不懈地对复杂情境中的个体进行观察，那显然是奢望，因为至此还没有获得真正令人深信不疑的证据。

也许因为这件事看起来如此专业，所以总会令人望而却步，其实每个正常人都可以完成这些工作，而专业的行为主义者和他们的区别只是在于观察得更加精准而已，因为这需要他们走出自身的人格局限。

可能很多人认为行为主义者的人格研究主要适用于职业方面，其实用于选择朋友或者配偶等也是可以的。比如，现代社会中人们往往在婚姻中焦头烂额，原因自然是多方面的，而交往的速度过快也是原因之一。在内脏的刺激下可能没有对对方做出明智的观察和判断，正所谓只有激情的结合并不能确保一定长久。如果以离婚收场，那么还不如在婚前将这些工作先做好，这比结婚之后发现双方的人格有冲突而离婚显然更有前瞻性。也不是说两种不同人格的个体就无法在一起生活，但是这需要在两人在婚后探索并发现秘诀。

华生从诸多案例中发现，许多年轻夫妇生活不睦，其实和他们的身体无关，而是行为习惯的问题，比如，早年不良教养以及性结合的问

题。当然，这些在提供合理的指导之后得到了解决，进而也改善了婚姻状况。父母或者家庭医生如果给出不恰当的指导，那样就会适得其反了。

仅从单位用人和婚姻关系这两件事来讲，做出有效人格判断的意义非同小可，从这方面来说建立个人档案显然有着相应的考虑。当然，“毕其功于一役”是不科学的，还是要“路遥知马力”才能得出可靠结果。

见微知著

为什么会将自己认识的字写错？

我们经常会有这样的经历：无论怎样细心认真，还是会写错字，而写错的字是自己平日里熟悉得不能再熟悉了的。这是为什么呢？

有人做过一个实验，让大学生以最快的速度，连续书写同样的字50遍，结果每两个人中就有一个人写错，而且是在知道自己写错字的情况下。这种情况我们称为“疏忽”。

其实，人在写字的时候，并非每一笔都处在意识严格的控制之中。大脑接受了指令，然后按照我们平日记忆的顺序习惯来进行处理，再由手来进行操作。而反复书写同一个字，会导致把相似的文字从记忆中激活，这样就导致了写错字的情况。

还有一种情况，就是当我们反复写一个字的时候，到最后有可能自己都会产生一种陌生感，怀疑这个字是否正确，这在心理学上叫作“意义饱和”产生的不安感。而我们反复大量书写同一内容的时

候，文字渐渐变成了单纯的记号，只要你稍有不坚定，就会出现写错的情况。

人格的弱点：敢于直面自我的人，是真的勇士

人们总觉得那个真实的自我遥不可及，其实只是差了一分觌面相见的勇气。敢于直面自己人格中的弱点的人，将是世界给予厚赠的勇士，也将完成羽化成蝶的华丽转身。

当年鲁迅先生说：“真的猛士，敢于直面惨淡的人生，敢于正视淋漓的鲜血。”不过鲁迅先生自己倒也是真的猛士，他可谓将人性刻画得入木三分，包括将自己也坦诚地解剖给读者看。倘若再加一句话，那就是“真的勇士，敢于直面真实的自我，敢于正视人格的弱点”。

发现人格的弱点其实并没有大家想象中那么容易，因为它们往往有一副极具欺骗性的假面，反而让人们将其视为一个人占据强势地位的表现。下面行为心理学家就来让它们现出真身。

第一，自卑。人总会用相反的表现来掩盖自己的弱点。就像龌龊的人反而将纯洁整日挂在嘴边，容易在诱惑面前迷失的人反而会声明自己坚守的原则，而自卑的人同样也会外强中干，生怕别人知道他内心的虚弱惶恐。

许多人为了掩盖自己的缺点，千方百计来增加修饰物，比如衣着、首饰、豪车、豪宅、声音、姿态等，力求让自己成为众人之中最显眼的那一个。

多数人永远无法面对内心的自卑，当一个人炫耀或者自吹的时候，他人有容忍的必要，虽然这就如同婴儿举着自己的奶瓶一样幼稚。人们总喜欢夸赞自己的孩子比邻居家的聪明，看似这是“自我”的表达，其实只不过是父母自身的自卑激发出来的一种习惯。大家会发现无论自己的

孩子有多么平凡，一旦邻居来了，父母一定会寻找孩子身上拥有而邻家孩子没有的东西。于是孩子们在赞扬的话语中，建立了谈论自己资本的语言习惯，却不知道有谈论自己的不足这回事。

第二，很容易被恭维得飘飘然。无论是对男性还是女性，恭维的话语似乎基本上可以穿透大多数人坚硬的铠甲。这是一种涂了蜜糖的武器，但同时也是一门艺术，这意味着使用它的人必须认真修习并且有着良好的造诣。

大多数人往往会受到一些习惯系统的支配，比如道德、职业、艺术等，如果你不断奉承他在这几个领域内的成就，就可能成功地接近他，甚至可能在五分钟内就为一个访谈定下它的基调。而这个人给受访者的感受则是，“他能够令我感到前所未有的愉快，我们应该以他为核心”。

这种情形其实容易令人想起被弗洛伊德称为“逃避机制”东西的，正是因为这种机制，很多人不喜欢伤害他人的感情，于是他往往宁愿牺牲金钱甚至是原则，并且将关心他人，为他人分忧的责任揽到了自己的身上。这令他如此胆怯，甚至不敢对别人说出自己的真实想法。

当然，人们其实有时也会做出不道德的事情，但很多人难以面对自身自私、逃避、妒忌、喜欢恭维等缺点，但恰恰是它们真实存在并构成人性中难以置信的部分。而许多人为了不被它们所压倒，便想方设法给一个合理的解释，实质上不过是为自己开脱。所以，恭维本身的害处也正在于此。而真的勇士，敢于直面自己的弱点，才不会被恭维所击中。

第三，不许别人触及你至高无上的地位。或许每个人都渴望登上宝座，却不允许别人来分享这个宝座。

行为心理学家不否定登上宝座的可能，但是人们应该清楚自己的领

域依然是有限的。而令人厌恶的情况是，只希望自己至高无上，却不允许其他人有登顶的可能。

当一个人站在塔尖上的时候，他会和下属建立起良好的关系，但是一旦这个位子被人迫近，那么他的友善与平易就可能被嫉妒吞噬。

第四，儿时的不良习惯还在延续。实际上，人们很多时候并未意识到的是，有很多从儿童时期便养成的习惯系统，实际上一直延续到成人之后。不过，它们很多都没有和语言建立起关系，所以人们不仅不会谈论它们，还会极力否认这一事实的存在。不过，只要放到某些情境中，这些残留的习惯就会暴露无遗，阻碍人们拥有健康完善的人格。

比如说，人们会对家庭中的成员有着强烈的依恋，但是如果过分依恋，就会形成“恋巢习惯”。可能在一个人的儿童时期，父母眼中的他完美无瑕，他得到百般宠爱，然而他进入学校之后，就是学校里的问题儿童，种种不良习惯暴露无遗。这种人没有打破“恋巢习惯”，心智还停留在儿时的依恋之中，你很难指望他未来独当一面。

见微知著

为什么有人脱掉袜子后还要闻一闻？

很多人会有这种行为：一天过后，我们晚上将脚从袜子里解放出来，心中明知袜子的气味肯定不好闻，却还是会拿起来闻一闻。如果真的闻到了臭味，反而会有一种安心的感觉。

另外，闻袜子还有一种整理仪表的含义，类似于猫会舔自己的皮毛。我们去闻袜子的时候，也是为了确认污物已经排出体外，身体已

经调节完毕，这也是让自己感到安心的一个因素。所以从这些角度来看，我们的身上实际上仍然保留着动物性的成分。

改变人格：虽然困难，但有希望

中国有句俗语："师傅领进门，修行在自身。"在改变人格的路上，每个人都可能获得他人的帮助，但是倘若你自己沉湎于旧的习惯之中不愿自拔，那么最终也难以见到成效。

既然我们知道自己的人格中具有各种弱点，甚至存在病态人格，那么讳疾忌医显然不是明智的抉择。就像发生某种习惯性功能障碍的时候，那就一定要去寻求医生的帮助了。比如，有一天我们突然发现自己的一只手臂瘫痪，或者不认得自己的妻子和孩子了，然而检查身体没有任何器官的损伤，这时就要求助于善于心理分析的朋友，让他来帮助自己走出这一尴尬境地。

但是有一个问题，就算是对"正常的人"来说，当决定要抛弃自己身上一些不好的东西时，也会发现想要改变自己的人格确实有重重的阻碍。就像想一夜之间习得一门新技术，这毫无疑问是艰难的。而人格在长期的环境刺激下养成，改变起来更是困难。毕竟想要抛弃大量旧的习惯远比养成新的行为习惯要困难得多。然而，假如希望获得一个新的人格，那这些问题就不能回避。没有任何医院或者是学校能够帮助人们做到这一点，真正可以促成自身改变的，是自己在生活中遇到的各种情境。比如说家中的噩耗，突如其来的洪水或地震，抑或是自身健康状况的急转直下，信仰的突然转变，这些都会使一个人受到震动，从而打破他之前固有的习惯，迫使他面对新的境遇。在此种情况下，他将不得不学会做出新的反应，此时便可能开始启动一个新的人格模式。这是一个由破到立的过程。

那么，人们需要做些什么来帮助自己改变人格？有两件事是必须做

的：忘记之前学会的事（这并不一定是消极的），学习做新的事情。彻底改变人格的方法，就是改变他周遭的环境，帮助他养成新的习惯。但是能够独立完成这个过程的人很少，所以很多人始终走不出旧有人格的局限。于是乎人们总爱感叹："江山易改，本性难移。"如果有一天能有一种医院来专门帮助人们改变人格，那将是人类的福音，即便这需要更长的时间才能做到。

但也不排除有些人确实不愿意改变人格。这其中语言也是一方面阻力。当他人试图通过改变个体外部环境的方法来帮他改变人格的时候，他依然会通过语言或者是手势来维持原有的环境，这是他人无法阻止的。比如，将一个人送到国外去开阔眼界，但是他还有自己的语言，并且以此来对旧有的世界进行操作，当他发现这个新环境无法操控，那么他可能会选择淡出，而在日后一直生活在自己原有的那个语言世界里，渐渐成为一个孤僻的人，只生活在他内心的那个小世界里。

虽然人格的改变有诸如上述的一些困难，但人们也不必因噎废食。行为主义者依然相信人格有改变的希望，无论是老师、朋友，还是书籍、戏剧、电影等，都会帮助人们重建人格。可是如果一个人没有这种意识和愿望，不想面对这种外来的刺激，那么在抵触的情绪下，他的人格也不会发生改变，这同时也就意味着他错失了让自己臻于完善的机会。

见微知著

谈话中频频吐舌是什么信号？

当大家一起聊天的时候，有些人在夸夸其谈，还有些人频频做吐

舌的动作，但是这个人平时并无吐舌的习惯。那么这个动作就要注意了，它可能传达出了某种情绪。

一般来讲，吐舌其实是表示拒绝的含义。就像人在婴儿时期，当父母喂食过多，而他已经吃饱的时候，就会用舌头把乳头或者食物推出来，大一点的孩子就会伸舌头扮鬼脸。所以吐舌其实有着抵触、拒绝的意思。

而当成年之后，虽然这个动作不雅，但是如果遇到厌烦的事情，人们也会做出吐舌的表情，或者扬起头，伸伸下巴。一般是在遇到烦心事或者不得不和无兴趣的人谈话的时候，人们会无意识地做出这样的动作。

像前面的情境，那个人就是想表达颇感无奈，希望尽快转换话题的意思。

但也有一种情况，就是希望对方不要打扰自己的时候，也会用这个表情。比如，正在做某项精细的工作的人，可能会一直张着嘴伸出舌头，这表明他正在高度集中精神做事。也有的表达的意思弱一些，意为“请别管我”。

而在谈话过程中沉默许久的那个人如果突然开始舔嘴唇，意为“现在该我说话了”。

后记
POSTSCRIPT

对华生的行为心理学，如果追求巨细无遗，不仅会超出篇幅，还会使读者昏昏欲睡。所以笔者从中梳理出精华内容，力求脉络清晰、层次分明地呈现给大家。如果大家看完之后觉得行为心理学原来并不枯燥，并且能够有益于日常生活，笔者就深感幸运了。

纵然理论有千千万，然而如果不落实到生活实践中去，永远都只能是纸上谈兵。希望大家读这本书不仅是为了了解这个心理学派，更是为了达到自我的完善与调适。如果你对生活中的一些心理问题百思不得其解，那么，在读完这本书后若有所悟的同时，相信你也会为调整心理状态和教育孩子找到良方。

当我们每一个人都学会直面真实的自己的时候，那么离成为自己的心理导师也就不再是遥不可及了。而行为其实是折射心理的一面镜子，我们从中观照自己，学会与自己的和谐相处，也可以洞悉他人，建立良好的人际关系。如此，便是笔者撰写这本书的初衷了。

人际交往中的心理学策略

善交际会帮你赢得更多的机会

交际心理学

马 甲◎著



高情商的相处之道

虽然我们没有必要和所有人都成为朋友，
但是最好懂得如何让别人喜欢自己。

帮你克服社交恐惧症，让你与人交际不再抵触。

天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

作者简介

马甲，人际关系学专家，畅销书作家，心理学爱好者及研究学者，长年致力于对人际关系心理学的调查、研究，已发表文章数千篇。出版的作品《超级搭讪学》，深受读者好评。《交际心理学》这本书是经数年研究、整理写就的心血之作。

目　录

序

第1章 完美的人际关系从主动交流开始——如何赢得他人的喜爱

你不去结交别人，谁会主动理你

请从开场第一分钟推销自己

瞬间叫出对方的名字更讨人喜欢

初次见面，说好第一句话至关重要

聊天时，要学会投其所好

让人接得下去的话题，才不会GAME OVER

用微笑对待别人，想不热络都难

第2章 走出自己的世界，你的生命将活出无限可能——如何轻松摆脱社交障碍

社交恐惧症：你为什么总是受别人影响

超越自卑，活出全新的自己

“孤独”这种病，是怎么害了我们的

嫉妒是破坏人际关系的“毒草”

你无法改变天气，但可以控制情绪

当你不敢拒绝时，你在害怕什么

只知害羞不懂突破，终将被自己蠢哭

优柔寡断是人生最大的负能量

你的人生为什么让别人做主

第3章 突破圈子，升级你的社交层次——如何建立有效的社交网络

找到适合自己的交际圈

交情，都是麻烦出来的

真挚的赞赏更能赢得人心

用你的热情，感染更多的人

想看清一个人，就去认识他的朋友
让自己变得有价值，喜欢你的人会越来越多
巧用方法，建立理想的人际交往
第4章 看透人心，瞬间掌控交际主动权——如何读懂人际关系背后隐藏的秘密
每个人都有一张社交面具
目光坚定就真的没有撒谎吗
相似的人往往能成为朋友
我们都渴望得到别人的认同
你为什么不敢与别人对视
智商越高的人，越难相处吗
那些不可忽视的小动作
眼睛是藏不住秘密的
第5章 最高的情商是自有分寸——如何保持人际交往的距离
有距离地交往，让你更得人缘
没有一种关系是永恒不变的
试图改变他人，难免会换得冷酷的绝交
没人有义务迁就你的过分
以己度人的做法是不可取的
要远离负能量强的人
建立有效的社交网络才有意义
热情有分寸，拿捏人情有轻重
毫无底线的善良，只会害了自己
给自己的秘密上把锁吧
第6章 做一个高段位的沟通者——怎样的沟通，才是有效社交
准备越充分，越有话可说
沟通越简短越好

称呼错了，后面的话再精彩也是徒劳
无所不能的人都懂得如何措辞
使用沉默技巧，也是有方法的
随便打断他人说话，只会令人生厌
记住，你还有两只耳朵
永远让对方多说，轻松促成有效对话
争论永无赢家
第7章 和谐相处之道——如何搞定难对付的人
有位嫉妒心重的朋友，怎么办
假如有人骗你
面对背后说人坏话的人要理智
和优秀的人在一起，你才能更优秀
对待爱发脾气之人的安全方式
留意那些过于敏感的人
怎样跟消极的人相处
第8章 人际交往就是从不间断地说服——如何让人无条件地相信你
“满足需求”就是最好的说服
顾全别人的面子，才能掌控他人
谁都不喜欢被别人命令
说“是”之后，就不好意思拒绝了
巧借“梦想”说服，成功概率会更大
间接地指出错误，才能达到满意的效果
根据喜好，采用不同的劝解方式
不断给予肯定，没人会拒绝
第9章 别让不好意思害了你——如何从容自信地拒绝任何人、任何事
不懂说“不”，就是憋屈自己
委婉是化解一切尴尬的好方法

巧用同理心，为自己创造更大便利
善用幽默，老好人也可以说“不”
借用肢体语言，助你告别被动的人生
坚守底线，才能无畏向上
空间也是一种无形的拒绝力
第10章 职场出类拔萃的秘诀——如何拥有超强的职场人气
委婉表达不满，才不会伤感情
零天赋，照样能克服当众说话的恐惧
怎样能心平气和地接受批评呢
涉及隐私，最好管住自己的嘴巴
世界如此复杂，你要学会保护自己
拒做职场“冷场王”，摆脱不会说话的悲哀
永远都不要独自用餐
最关键的那个人，往往是客户
第11章 在亲密关系中成长——如何得到你想要的爱人与爱情
男人和女人来自不同的星球
爱情是如何开始的
爱情是最浪漫的事？瞎扯
性格迥异的两个人该如何相处
婚姻，就是一种亲密关系
用尊重获得爱，用爱获得尊重
夫妻之间最大的矛盾是什么？权力
沟通——与他/她相处的终极策略
为了他/她，你可以再亲切一点
附录
小测试1：你是哪种人际交往类型
小测试2：你擅长处理人际纠纷吗

返回总目录

序
PREFACE

关于人际关系，我被问到最多的几个问题往往是：

一到人多的场合，就不知道说什么，一说话就紧张，该怎么办？

喜欢一个人待着，不太喜欢社交，但又觉得这样不好，怎么改变？

为什么有的人说出来的话总是那么中听呢？

……

从来没有哪一个时期像当下这样，对人们的社交技能有着如此高的要求。如果你想在这个世界上获得更多，就必须拥有娴熟的社交技能，这样你的人生才会活出无限可能。

有些人似乎天生就带着吸引众人眼球的光芒，他们走进满是陌生人的房间，仍然可以谈笑自若；他们走到谈判桌前，对手会本能地觉察出“这个人很厉害”。如果他们是单身，人人都想跟他们约会；如果他们已婚，夫妻彼此都会享受到奇妙美好的婚姻；如果他们需要帮忙，朋友们一定会赴汤蹈火。

人是一种社会性动物，我们不能离开社会独自一人生活，因此，人际交往能力是社会生活中不可缺少的一项软技能，但它绝不是“善于交往”“成功”“招人喜欢”这么简单。举例来说：一个具备专业技能的人，如医学、建筑、设计等方面的专才，只可得到普通的薪水；但是假如除

了具备专业技能以外，还能清晰地表达意见，妥善地处理人际关系、让他人赞同自己的想法，等等，他就有可能取得更大的成就。

可以这么说，人际交往能力是情商的一个重要部分，它涉及自我觉醒（清楚自己的情绪、力量、弱点、价值和目标，并且利用直觉来做决定）、自我约束（控制或者引导自己混乱的情绪、冲动，以适应变化的环境）、社交技能（妥善管理关系，让人际关系朝期待的方向发展）、同理心（能够考虑别人的感受，特别是在做决定时）、动机（为了获得成就，有足够的动力去完成任务）等几种能力。当这些能力能够发展到一个理想水平时，人际关系才是协调的、适度的、和谐的。换句话说，人际关系能力不是某个特质是否突出，而是一种综合的心理能力。

然而，在当下这个时代，如何与人相处，却是很多人要面对的最大问题。我们总是怵头和陌生人见面；我们急于理解某个人，却又找不到合适的方法；我们如此渴望，但又害怕与某个人建立关系……

从某种意义上来说，随着虚拟的网络世界不断地挤压现实生活与交往的生存空间，以及地理空间上的迁移越来越频繁，我们发现，要像以前那样建立牢固的社会关系已变得十分困难。不过，只要我们愿意接纳这种状态，并且相信可以通过努力改变这种状态，我们与他人的关系就会变得真实自然、和谐稳定。

对那些希望能持久地改善人际关系的人们来说，《交际心理学》无疑是一本社交问题应急必备手册，内容涉及了社交所需技能的方方面面，包括如何从心理学角度看待你的社会关系，从交朋友到找伴侣，从发表个人观点到说服他人，从学会怎样适时说话到解决日常社交冲突问题……

可以说，这本书可以让你带着自信和勇气，充满魅力、坦然无惧地应对你身处的每一种情形，并轻松获得任何你想要获得的新工作、新朋友、新客户或者新恋情。只要你勇敢地迈出社交的第一步，坚持走下去，你就会成为名副其实的社交达人，尽享社交带来的多彩未来。

第1章

完美的人际关系从主动交流开始

——如何赢得他人的喜爱

我们今天的社会生活跟以往完全不一样，没有主动社交的能力是不行的。社交是需要勇气的。主动的你，才是最终的赢家。

你不去结交别人，谁会主动理你

生活中，有这么一号人物，除非有事，否则从来不给别人打电话，也不发短信，更不会主动和别人聊天。主动联系别人，真的很难吗？

不愿意主动联系别人，是很多人都有的一个毛病，或者说是困扰。可是，这样的人常常被别人讽刺为“高冷”，问题真的有这么严重吗？

也许很多人会说，自己之所以不愿意主动与别人联系，很多时候是因为害怕自己的一腔热情被别人浇了冷水。假如你邀请别人逛街、看电影，一次，别人不去，两次之后，你就不会再邀请别人了。因为你不想承担别人一次又一次的拒绝给你带来的失望。假如你想找个人倾诉或是遇到麻烦需要找人帮忙，可是还没等你开口，对方就说自己在忙，尽管你能理解别人真的很忙，可是你那脆弱的小心脏却会伤得不轻。

其实，别人也不是故意冷落你，可能是因为你过于敏感了。一旦被人拒绝，你往往会告诫自己不要动不动就给别人打电话、添麻烦，有问题要自己解决。虽然不依赖外力，靠自己的力量生活很值得赞赏，但是久而久之，你主动联系别人的冲动就会被渐渐磨灭。

有的时候，很多人觉得主动联系别人是件很有风险的事。当你好不容易联系上好久不见的一位老同学，却发现彼此之间出现了断层。比如，你聊到某打车软件在大城市如何受欢迎，对方却闻所未闻；你好不容易联系上一个老朋友，结果两人都无话可说，费劲地找话题、说废话，气氛简直尴尬得要死；你热情洋溢地给别人发消息，“最近怎么样啊”，收到的回复却只有“嗯”或“啊”，你可能会想这不明摆着不想和自己说话，下次就更不想主动联系别人了……

话说回来，在上学时，不管我们和同学的关系有多好，但是毕业之后就各奔东西了，天南海北，生活不再有交集，再次见面时，除了寒暄之外，再也说不出其他的话，有些生活琐事也只能自己消化。于是，我们往往会觉得尽管自己认识的人越来越多，可是交情却越来越浅，好像跟每个认识的人都很熟，但是还没有到跟对方分享自己喜怒哀乐的地步。当然，也有一种情况，万一别人确实很忙，正在忙着处理工作或是家庭琐事，这种时候，他哪有时间和心思向你报告近况啊。

不过，也有一种人，就想做一个隐形人，活在自己的世界中。他们只想安静地过自己的生活，不想让别人知道自己的动向，也不想了解别人的生活。他们对外界的人和事都没有兴趣，只是追寻自己认为的美好。在他们看来，生活中除了吃、喝、睡，任何事都是多余的。这种人觉得与其与别人联系，还不如窝在被窝里看一部电影来得自在。他们其实是懒得与别人沟通，懒得与别人交际，觉得多一事不如少一事。

总之，每个人都有自己的生活方式，每个人都会交到志趣相投的朋友，但不要忘记一点：情感是需要联系的，关系也是需要维护的。在当今这个时代，我们从来都不缺少朋友，我们缺少的或许是一种勇气。既然如此，那么何不把你有限的时间与精力花在让自己变得更优秀的交际上？当然，如果你觉得一个人也很好，就用空闲时间来做更有意义的事——看书，学习一些技能，看看外面的世界，丰富自己的生活，追求更宽的视野。

请从开场第一分钟推销自己

当你与陌生人见面时，在短短一分钟内，彼此都默默地在心里为对方打了一个分数。然而，你却再也没有第二次机会去留下第一印象。

可以肯定的是，在你进行人生中至关重要的一场商业会谈之前，你一定会做一些精心的准备。比如，弄清自己赴会的对象以及会谈的目的，借助社交网络了解对方的所有情况。当然，还包括你确保自己一定会按时到场。

在这里，我们想提醒的一点是：你在进入会谈室的一瞬间，诸如自我介绍、握手、互递名片等这些在一分钟内完成的事情，实际上才是建构良好社交商务关系非常重要的一步，也就是我们常说的“决胜第一印象”，所以请把握好开场的一分钟。

通俗来讲，第一印象就是你在一个特定的情境中会带来多少影响力。无论是在职业生涯、日常生活，还是在私人恋情中，你给别人的第一印象无疑都是非常重要的，它甚至会影响到别人对你的信赖度。

一项来自普林斯顿大学的研究表明，人们判断你是否可信，其实就在那0.1秒。也就是说，当你第一次遇见某个人的时候，即使你还没有开口说话或者双方尚未握手，对方就已经对你的可信任度有了评价。

所以，当你与别人交流时，你不要以过于谦恭、惊慌等负面情绪开场，而要以充分的自信武装自己，从而让自己以一种得体的、令人轻松的方式出现在任何场合。

通常，在多数社交活动开始时，双方都会进行自我介绍，以此来互

相认识。为此，你可以通过记笔记或者重复对方名字的做法来加强记忆。在接下来的互动中，你若是能够轻松地叫出对方的称谓，则不仅能体现你对对方的尊重，而且能为自己加分。

在开启一段全新的人际关系之前，有一种礼仪，不用说话就能显示出热情、友好的待人之道，若是应用得当，则能进一步增强别人对你的信赖感。它就是彼此见面时最为普通的礼仪——握手。一个友好的握手能帮助你建立积极的第一印象，特别是在商业交流中，因为握手能让你看起来更加平易近人，帮你树立一种持久的正面印象。而且有时候一个简单的握手还能够减少因为误解而带来的消极影响。

与人交谈时，我们常常会强调要与对方有眼神交流。一个充满魅力的眼神，不仅可以让别人看到你的自信，还能很好地促进人际交往的发展。相反，如果和你谈话的那个家伙一直在东张西望，想必你一定会觉得好尴尬，好想立马逃跑。最好的办法是与每一个人都进行眼神的交流，但应该点到为止、真挚专注。

说到名片交换，有句话是这么说的，在你递送或是接受名片的那一瞬间，它就可能把你出卖了，这无疑是在提醒我们要会用名片。需要注意的是，千万不要在会面刚一开始时就迫不及待地跟人交换名片，否则，很容易给对方留下你仅仅是来谈生意的印象。

总之，你要记住，在人际交往的关键时间段，你比任何时候都要更充分地表现自己。就算你跑到了交际对象的地盘，那里依然是你的舞台；哪怕你的薪水只是那些跟你握手的人的1/10，也要将自己最真实、最自信的一面展现出来。

瞬间叫出对方的名字更讨人喜欢

我们每个人都希望能够记住自己遇到的人的名字，但是你一定遭遇过想不起熟人名字的尴尬场面。其实，只要掌握一些技能，你就可以轻松地成为一名记忆高手。

毫无疑问，交朋友的第一步便是记住并使用那个人的名字。你要明白，每个人都无比重视自己的名字，因为每个人的名字对自己来说都是独一无二的。

被记住是一种快乐，也是一种被尊重、被重视的荣誉。戴尔·卡内基就曾说：“一个人的名字，对那个人来说，就是这个世界上最为动听的语言。”记住别人的名字，无论是在社交场合还是在职场，都显得格外重要。这不仅是一种礼仪，还是一项每个人都必须要掌握的基础社交技能。

关于这一点，业务员班顿拉的见解非常独到，他说：“我只服务1000个客户，因为再多名字我也记不过来。这1000个人，我都能非常清楚地叫出他们的名字，从事什么职业，有什么喜好，我只需要服务好他们就够了。”

所以，当他所在的行业不再景气时，他的生活并没有受到太大的影响。因为，他有1000个忠实的可以称之为朋友的客户。记住别人的名字，是一种非常容易拉近距离的交往方式，因为你不单单是记住了一个人，更是把一份尊重和美好存在了对方的心里。

可以说，记住对方的名字是打开人脉桥梁的关键一步，但是对一些人来说，记住别人的名字却总是很困难，这里就跟大家分享一个轻松记

住对方名字的技巧——5秒记忆法，大家不妨尝试一下。

第1秒：专注于对方的自我介绍

想要记住一个人的名字，第一步便是专注于对方的自我介绍，对那个人产生一个清晰的印象。当某人被介绍给你时，你需要全神贯注地听，并真正对他产生兴趣，真心实意地想要去记住对方。

第2秒：认真地倾听对方的名字

与人见面时，我们总是把注意力放在如何给别人留下一个良好的印象上，却忽略了聆听对方在说什么。其实，这样只会使对方对你的印象变差。此时，你的脑海只需要想一件事——名字。

第3秒：大声重复对方的姓名

重复的次数足够多，几乎任何东西都可以记住。当某人被介绍给你时，你就要立刻将对方的名字重复一遍，比如说："布莱妮女士，你好。"

如果对方的名字比较难记，你可以多重复几遍。但是如果你没有听清对方的名字，就应该诚恳地说："很抱歉，我没听清。能否劳驾您再说一遍？"请记住，当你在谈论一个人的名字时，无论对方是谁，都会非常乐意回答你。当然，在听的同时，别忘了用目光给予对方适当的回应。

第4秒：记住对方的名字

牢牢记住一个人名字的最佳方式，就是将那个名字给你的印象同你所见到的真实印象联系起来。比如，如果对方的名字和你所知道的某些

词语或是你认识的朋友的名字有着相似之处，就赶快将这个相似点记下来。

第5秒：在交谈中提及对方的名字

若有可能，当你与对方交谈时，不妨将那个名字用上几遍，但千万别过头，或是看起来很假。比如，当你同新认识的人告别时，可以将对方的名字再重复一遍，说：“幸会，布莱妮女士。”

当然，如果对方的名字真的非常特别，你也可以一边听一边把对方的名字写下来。

初次见面，说好第一句话至关重要

在与人交谈中，无论在什么场合，第一印象都是非常重要的。而如何与他人说好第一句话，更是一种关系到能否打破初次交往心理障碍的重要技巧。

当你第一次与陌生人见面的时候，你通常是怎么开始交流的呢？打个招呼？可是，然后呢？这是很多人在交新朋友时遇到的最大困惑。还有人会说，自己本身就不擅长社交，没聊几句就把自己和对方弄得很尴尬。

其实，对每个人来说，社交都是很重要的，而生活就是一个不断与人打交道的过程。有时，第一句话往往就能决定你与别人交谈的深度，一句悦耳动听的开场白很可能就会使谈话双方成为无话不谈的知己。相反，一句不中听的话，很可能会破坏谈话气氛，让你失去结交朋友的机会。

说好第一句话，就像掘井时选定的第一个地点，打好了、打准了，话题才会源源而来，长谈、深谈才有可能，更进一步的交往才会继续下去。因为人与人第一次交往时给彼此留下的印象在对方的头脑中往往占据着主导地位，这其实就是“首因效应”在起作用。在社交活动中，说好第一句话，对交谈的成功往往有着直接影响。

田中义一是一位很有名气的日本政治家，他非常善于营造温馨的交际环境，进而取得预期的交际效果。

有一次，他到北海道进行政治访问，有位穿着考究看来很像当地知名人士的男子在欢迎的队列中向他表示问候。

田中义一急忙走上前去，紧紧地握住这位男子的双手，十分热情地说道："啊，您辛苦了。令尊还好吗？"那个男子感动得一时说不出话来。田中义一此次的政治访问，也因此大获成功。

事后，田中义一的部属对他当时的举动十分不解，忍不住问道："那位男子是谁？"田中义一的回答却出人意料："我怎么知道，但谁都有父亲吧！"

故事中这位政治家的交际成功，在于他选择了一个比较好的切入点，在男子心中迅速建立起了亲情意识，使男子觉得他是一个值得信赖的人，从而在心理上对他产生了认同感。无疑，这位政治家用最朴实的第一句话深深打动了男子，在尊重、关怀他人的同时，自己也得到了同样的尊重与好感。

比如，当你身处异地，走进一家餐厅准备用餐时，却发现餐厅的人很多，已经没有单独的空桌，你只好走到一位女客人的餐桌旁，这时，你礼貌地问了一句："你好，我能坐在这里吗？"如果对方点了点头，你就要礼貌地回复一句："谢谢，打扰了。"

假如你想驱散独在异乡的孤独感，想和人家聊聊天，不妨说一句："一看你点的菜，就知道你一定是来自天府之国，对吗？"这时，如果事实确实如此，对方肯定会为他乡遇故知而感到高兴，欣然地点点头。如果对方属于开朗活泼的人，说不准还会跟你聊上几句："你真是好眼力，那你又是哪里人啊？"就这样，你和眼前这位素不相识的陌生人边吃边聊，一来二去，竟然成了好朋友。

人生无处不相逢。与陌生人交谈根本没有很多人想象的那么可怕，完全不必过于紧张、拘谨，只要主动热情地与他们聊天，努力寻找双方

的共同点就可以了。

初次见面，说好第一句话可以说非常关键，好的开场白能使你赢得对方的好感，迅速拉近彼此之间的距离，双方从陌生到熟悉，也就一步之遥。这就要求我们有意识地注意自己的一言一语，即使做不到口吐莲花，至少也要让别人听了舒服、开心，这样才算把话说好了。若是处理不好第一句话，则陌生人永远都是陌生人，无法成为朋友、知己。

当然，说好第一句话，并不只限于与陌生人的交往，怎样与朋友、亲人说好第一句话，尤其是在你与朋友、亲人之间出现一些矛盾的时候，能否顺利化解矛盾，第一句话更是起到至关重要的作用。为此，在开口说话之前，一定要仔细思考，言语里多融入一些关爱与包容，这样一来，即使有再深的矛盾，也会因为爱而化解。

聊天时，要学会投其所好

为人处事的时候，要多用心去感受，多用大脑去说话，而不是用心情去说话，这样做不仅能使你在人际交往中畅通无阻，而且能为你带来工作上的好运。

你是否有过这样的经历：面对陌生人时，尽管心里很愿意和对方建立一种融洽的关系，也小心翼翼地和对方搭话，但是无论你说什么，对方都是一副冷冰冰的样子，不愿和你有更多的交流。

遇到这种情况难免会让人觉得尴尬、沮丧，也许你会埋怨对方：怎么这么不给面子？也许你会自责：到底哪里出了问题？其实，与不熟悉的人在一起的时候，彼此之间肯定都会存有戒备和疏远心理，这是再正常不过的事了。

如果你希望自己的主动交流更有成效，和陌生人有进一步的沟通，就要想办法激发对方的谈话欲望，聊些让对方觉得开心的事情，做到投其所好。

美娅是一位心理专栏的资深作家。一次，她与某出版社的主编在出书条件方面进行交涉时，虽然努力尝试找出令双方都满意的条件，但是一直无法达成一致，稿件进度一拖再拖。

由于进行了长时间的商谈，双方都感到十分疲倦，于是，美娅主动约出版社的主编在一家咖啡馆见面。

主编喜欢打网球，美娅也同样喜欢，当坐下来时，美娅先开口说道："上个周末，我到网球馆打球，可是很不顺。"话一说完，美娅就观察对方的反应。

不出所料，主编马上兴致勃勃地问：“你也喜欢打网球吗？”

美娅说：“我其实并不擅长，但是很喜欢，只要有时间就去打。”

主编兴奋地说：“哈哈！其实我也蛮喜欢这个运动，几天不摸球手就痒痒！”

两个人一谈到感兴趣的话题，情绪就越来越高涨，不知不觉，双方还约定下次一起去打球。令美娅欣喜的是，几天后，双方便签订了合同，而且基本上都是按照美娅所希望的条件订立的。

在人际交往中，投其所好是一个非常高明的技巧，虽然在有些人看来，这样的行为过于简单粗暴，甚至无异于拍马屁，但是不可忽略的是，这一技巧十分有效。

不过，如果只是简单地附和他人的想法、观点，或是装作和对方有同样的喜好，则也许在短时间内能够有所收获，然而从长远来看，这种功利性的附和不但容易让人失去自我，而且一旦被人揭穿，还可能会带来无法弥补的负面影响。

举个例子，如果你的老板是个球迷，恰好你也有此爱好，那么工作闲暇在一起时，势必会经常谈论足球，甚至相谈甚欢。但是假如你的老板是C罗的忠实粉丝，而你恰恰讨厌C罗，如果你违背自己的本意，刻意迎合老板的话，就有些问题了。一来，你的内心肯定会觉得别扭；二来，若是今后无意中流露出自己的真实想法，则老板肯定会觉得你这个人不够真诚，这样你在老板心里的印象就会大幅减分。

在人际关系中，之所以不能以违背本心的态度投其所好，是因为人际关系并不是一时一刻的事，而是长久的交流。而且投其所好也并非单

纯的附和，而是必须在对的时间、场合说该说的话，做该做的事。当然，在此之前，我们要做到彻底了解对方的个性喜好，这样才能一拍即合。

人在社会中，便是社会人，难免要与各种各样的人打交道，为此，在说话之前，应先想一想：这样说会不会让别人感到快乐或是乐于接受呢？如果你多用心去感受，多引导别人谈论他们感兴趣的事情，例如，他的事业、他擅长的运动等，就会使对方产生一种亲切感。即使你的话不多，你的谈话也会被认为是成功的。

让人接得下去的话题，才不会GAME OVER

当我们巧妙地选择对方感兴趣的话题时，一次愉快的交谈便开始了。

相信很多人都有过这种体验：遇到不太熟悉的人时，心里总会七上八下，不知该怎样打开话匣子。虽然心里非常清楚毫无拘束地与人结识，能扩大我们的朋友圈子，让生活变得多姿多彩，但是仍然有不少人害怕和陌生人接触。

其实，不知道如何开口、不知道该说些什么，这些都是一般人的通病。比如，在求职面试时，我们拼命地想给别人留下一个好印象，却紧张得结结巴巴，不知所云；在聚会上，我们总是想不出什么风趣或是言之有物的话可说。

在交际场合，为了尽快消除生疏感，缩短彼此间的距离，建立融洽的关系，选择一个适当的话题就显得尤为重要了。而且在与人交谈的过程中，能找到对方感兴趣的话题，往往可以使谈话者更积极，从而迅速打破尴尬局面，拉近交谈双方的距离。

有一些人在与陌生人交往时，总是能很快找到话题，并获得对方的积极回应，富兰克林·罗斯福就是这样一个人。那么，他是怎样做到这一点的呢？

1931年，富兰克林·罗斯福正在准备参加第二年的总统竞选，当时很多人都非常看好这位年轻人。但是，竞选初始，罗斯福却并不顺利，虽然很多人都认识他，但是他却不认识那些人。

在一次宴会上，罗斯福发现，虽然很多人都跟他打了招呼，他也礼

节性地回应了他们，但是那些人的表情却很冷漠，丝毫看不出对他有什么好感。

罗斯福心想：不能再这样下去了，我得尽快想出一个可以接近自己不认识的人并能同他们搭话的主意。于是，他悄悄地对一位坐在自己身旁的博士说：“我很想认识这些人，但又对他们不是很了解，您能给我说说他们的大概情况吗？”

这位博士对参加宴会的人都很了解，又是罗斯福要好的朋友，所以他干脆地答应了，把那些人的情况一一讲给罗斯福听。

不出一个钟头，罗斯福就对宴会上每个人的性格、特点、爱好，曾从事过什么职业，又做了什么事情，等等，都了解得非常清楚了。

正是因为罗斯福懂得说话的技巧，所以，他与别人谈话时，总能引起对方的兴趣，在不知不觉中，罗斯福也成了他们的新朋友。

确实，在这个强调人脉关系和社交技巧的时代，迅速与陌生人找到共同的话题至关重要，尤其是在一些社交场合，经常需要跟那些平时几乎没有多少交流、不怎么感兴趣的人交谈，话题的重要性更加不言而喻了，没有话题，冷场、尴尬随时都可能发生。

那么，在与人交谈时，我们应该找一些什么话题呢？其实，找话题也有一些具体的方法可用，下面我就逐一介绍给大家。

关于天气、季节的话题

无论什么情景，交谈的双方聊一聊天气状况，绝对可行，不仅简单、方便，还容易逐渐引出一些更加自然而无伤大雅的话题。

关于兴趣、爱好的话题

如果对方是女性，则可以聊聊美容或健康等话题；如果对方是男性，则可以谈论篮球等体育运动。不过，如果双方是第一次见面，大多数人还不了解彼此的兴趣爱好，谈论这个话题就要慎重了。

关于旅行的话题

为了拉近彼此之间的距离，可以聊一聊自己最近去过的某个旅游景点，或是询问对方是否去过某地，当然，也可以向对方推荐某个旅游城市。这样便可以使话题的涉及面更广，再也不会担心冷场了。

关于健康的话题

现代人都很注重身体健康，为此你可以跟对方谈谈自己的养生经，或是最近尝试过的减肥运动，等等，这样可以让双方都谈论自己的日常生活，谈话氛围也会变得很轻松愉悦。

关于服装的话题

服装这个话题，无论是对男人还是对女人而言，都是一个不会冷场的话题。为此，你可以大大方方地赞美对方的服装搭配及身上的饰物。如果正值转季，可以聊的话题就更多了，比如说，“又要开始穿冬天的衣服了”或者“已经不用穿大衣了”，等等。

关于饮食的话题

俗话说：“民以食为天。”所以饮食是一个十分容易聊起来的话题。谈话时，可以谈谈口碑很好的一家餐馆，或者当下的时蔬，或者最近吃过的一些美食等。

关于住所的话题

可以询问对方的住处，也可以告诉对方自己住在哪里，这样就可以引出更多的话题，比如地段、交通、周围景点等。如果不熟悉对方的住处，可以请对方介绍一下，通常对方会兴致勃勃地为你介绍他住的周围的一切。

总之，一个好的话题总是可以迅速打开局面，让对方愿意慢慢敞开他的心扉，拉近彼此之间的距离。有些人特别担心说错话会给对方留下一个不好的印象，其实不必多虑，记住，你们只是在聊天，又不是在讨论世界的未来，放轻松就好。

用微笑对待别人，想不热络都难

很多时候，传达感情，单单会说还不够。我们对他人微微一笑是在传达这样一种信息：我是个容易亲近的人。同时，微笑还表示你可以接受对方，无论他是谁。

在人际交往中，有一项最简单但却很有效的沟通技巧——微笑。微笑，是一种极具感染力的交际语言，不但能很快缩短人与人之间的距离，而且能传情达意。生活中，没有什么东西能比一个灿烂的微笑更能提升你的个人魅力、更能打动人心的了。

一名求职者到一家新公司应聘，看到公司设施简陋，办公环境不够体面，顿时愁容满面，提不起精神。这家公司的老板看到这位求职者的表情，也失去了继续交谈的兴趣。

而另一位求职者从进入办公室到离开办公室的整个过程中，始终面带微笑。他还对公司的老板说："我如果能来这里工作，心里会非常高兴，也一定会努力工作的。"老板听了，对他产生了好感，很快面试就通过了。

当你对别人抱以真诚的微笑时，你其实是在传递这样的信息：我很高兴认识你，我们的合作会很愉快。要知道，人类向来有投射他人情绪的倾向，如果你微笑，则对方多半也会对你报以微笑。当对方和你产生共情时，他自然会体会到你的快乐，从而更愿意接近你。

拿破仑·希尔曾说："真诚的微笑，其效用如同神奇的按钮，能立即接通他人友善的感情，因为它在告诉对方'我喜欢你，我愿意做你的朋友'，同时也在说'我认为你也会喜欢我的'。"

微笑能有效地缩短双方之间的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围。可以说，微笑是人际交往中的通行证，真诚的微笑可以让他人信任我们并愿意与我们共事。试想一下，如果一位陌生人正对着你微笑，你是不是很乐意接近他？但是如果你看到的是一张“苦瓜脸”，肯定会对这种人敬而远之。

很多时候，微笑不仅仅是一种面部表情，更是一种超脱的魅力，它热情、友善，又被赋予信任和支持，给人轻松和乐观的印象，因此，一个面带微笑的人无疑会永远受人欢迎。一位美国心理学家曾做过这样一个实验：他跟踪记录了三位毕业生之后四十年的生活境况。结果发现，在毕业照上笑得最开心的学生，四十年后依然生活得很幸福、很快乐。而那位在毕业照上没有微笑的学生，日子始终过得辛酸波折。

可以说，世界上最美丽的东西就是微笑，最动人的表情也是微笑。与人交往时，请时刻保持你的微笑，它不仅能给对方留下美好难忘的印象，还能让你得到意想不到的收获。最重要的是，微笑不需要任何成本，却能收到很大的利益。

不仅如此，微笑还可以有效化解交往中的矛盾。我们与朋友或是同事相处时，难免会发生一些令人不愉快的事情，是冷眼以对，还是泰然处之？这往往取决于当事者的态度。你若大度，则对方也会对你宽容；你若耿耿于怀，则双方势必难以和好如初。俗话说：“伸手不打笑脸人。”即便双方有多么深的矛盾，只要微笑面对，就能够化解。

人际交往难免会产生隔阂，微笑就具有化干戈为玉帛的作用。它虽然不是犀利的语言，却比任何语言都更加有力，就像温暖的春风一般，可以化解严冬的冰冻。不过，也许你已经注意到，并非每个人都会还你一个微笑。但是你始终不要忘记：你微笑，世界就对你微笑。

第2章
走出自己的世界，你的生命将活出无限可能
——如何轻松摆脱社交障碍

社会生活避免不了要有社交圈，但是有些人在社交场合的心理状态总是不佳，这就会阻碍人际关系的正常发展。而这种心理状态，实际上就是社交中的病态心理。纵然有时我们会觉得世界如此复杂、黑暗，甚至荒谬，但我们依然要选择面对复杂，保持欢喜。

社交恐惧症：你为什么总是受别人影响

我们总是害怕自己在别人面前出洋相，害怕被别人观察，甚至觉得在公共场所与人交往，也是一件极其恐惧的事。这究竟是为什么呢？又该怎么办呢？

你的身边有没有这样一些人：与人打交道时，不喜欢假惺惺地称兄道弟；喜欢和自己看得顺眼的人来往，不喜欢那些自来熟的人；一到人多的场合，就插不进话。

再接着往下看，在你的身边，兴许还会有这样一些人：有的女人说什么都不愿意自己出去逛街，若是问她原因，她竟然会说这样自己就完全暴露在所有人的目光下，会觉得浑身不自在，心里焦虑不安；有的男人在公共卫生间，一定要等到旁边没人了才肯“嘘嘘”，或者干脆直奔单独的小隔间，否则便尿不出来。

还有一种人，他们的表现更加极端，就连排队候车或是在商场购物都会有压迫感，他们不敢与人对视，别人不经意的一个眼神就能让他们陷入严重的焦虑、惶恐中，甚至发颤、出汗、心跳加速。

以上所有这些人的共同之处，就是讨厌面对人群或是害怕面对人群，对自己以外的世界有着强烈的不安感和排斥感，尤其是在不熟悉的社交生活和群体中，往往会产生焦虑和社交障碍。

实际上，这些人在私底下做这些事时并没有任何困难，只有在别人注意到他们的时候，他们的行为才会发生障碍。这就是我们经常说的“社交恐惧症”。这些人害怕在公共场所讲话，甚至是害怕与他人进行简单的对话，害怕约会，害怕拥挤的公共休息室，害怕在他人面前写字，等等。

那么，这种社交问题是怎么产生的呢？一般来说，这与我们小时候的家庭环境有很大的关系。童年时期，我们常常会被家长要求“向爷爷奶奶问好”“和叔叔阿姨说再见”，可是在孩子的眼里，这些人完全是素未谋面的陌生人，然而，家长经常忽略给孩子“准备接纳”的心理缓冲时间，再加上为了表现出自己得体的教养，所以会强行要求孩子这么做。

结果，如果孩子不愿说话，或是躲在大人身后，而家长又特别好面子，孩子很有可能就会受到批评，甚至被当众责骂。殊不知，家长对孩子的过度指责极易使他们产生自卑心理，比如，在见到认识的人时，如果没有主动打招呼，就会产生羞耻感，觉得大人不喜欢自己了，进而逐步产生畏惧的情绪，害怕见到认识的人，更不敢与人对视。

生活中，不少社交恐惧症患者就是这样从小埋下了阴影，他们年幼的心里，永远也忘不了那次受到指责时家长的眼神和语气，因此在后天的成长中害怕与人接触，变得自闭。

当然，社交恐惧症并非对胆小、平庸者情有独钟，那些从小被夸赞的“别人家的孩子”、出类拔萃的精英也可能不幸中招。由于他们特别注重别人对自己的看法，又十分享受别人的鼓励与肯定，因此，如果哪一方面做得不够完美，就会对负面评价表现得异常敏感，结果整个人变得惶恐不安。

事实上，这种人害怕的不是别人，而是自己。他们把注意力高度集中于对自我的盲目要求上，一旦没有得到别人的关注或肯定，宁可选择回避社交。这样，似乎恐惧没有发生，其实对于社交的恐惧已经在其心里生根发芽了。

如果你正遭受社交恐惧的困扰，又该如何逃脱缰绳呢？首先，不妨

停下来想一想，你对自己的要求是不是太高了？俗话说：“物有所不足，智有所不明。”大千世界，芸芸众生，谁都没有那么完美，当然也并非一无是处。在明确自己的长处与短板的前提下，不跟自己较劲，不对自己一味地挑剔与苛求，正视并允许自己不够完美，这才是根治社交恐惧症的良方。

不过，社交恐惧症并非很多人认为的只是人际关系问题那么简单，它会严重影响我们的工作和生活。在某些情况下，如果不接受专业治疗，则很可能会成为一种慢性甚至是终生疾病，更可怕的是，这种疾病几乎没有改善或者恢复的可能。所以，必要时，一定要寻求专业的心理疗法，通过放松心理状态来对抗这种焦虑情绪，从而达到消除社交恐惧的目的。

超越自卑，活出全新的自己

每个人都会有一定程度的自卑。我们应该如何看待自己的自卑，超越自己的自卑呢？当我们被自卑的外在原因所蒙蔽时，只有找到自卑的根源，才能真正解决问题。

你有没有这样的感受：不喜欢主动联系别人，宁愿独处；不喜欢去人多的地方，也不喜欢跟不熟的人聚会；发微信时，常常是句句斟酌，写了删、删了写，最后想想就决定不说了；周末的时候，宁愿一个人窝在家里，也不愿凑堆出去玩；越来越喜欢老朋友，越来越不喜欢结交新朋友……也许你以为自己只是不愿意参与社交，更不愿意主动与陌生人交流，其实你是有些自卑。

心理学家发现，世界上90%以上的人存在不同程度的自卑感，就连那些被大家一致认为漂亮、聪明、身材还不错的美女，也会存在或轻或重的自卑感："我总是觉得自己配不上男朋友，跟他在一起很有压力。""我总是特别在意别人的眼神，担心别人觉得我不够好。""我厌食、不敢吃，因为我一胖就不自信。"……即使是再优秀的人，在内心的某个角落，也会藏着一点小自卑。

自卑的人时常处在焦虑、难过、不甘、痛苦中，任由糟糕的情绪消耗自己。自卑还可能遮蔽我们的双眼，让我们不能清楚地认识自己，阻碍我们跟外界的交流，影响我们的人际关系。

那么，我们的自卑感是从何而来的呢？自卑其实根源于每个人内心的最深处，与我们的原生家庭有很大关联。年幼时，如果我们的内心需求没有及时得到父母的满足，我们的内心深处就很可能会产生一种不安

全感。按照美国发展心理学家埃里克森的人格发展理论，如果这时我们不能形成希望的品质，反而经常对自我产生怀疑，这很可能就会成为一个人的情结，以至于影响到成人以后的生活和人际关系。

自卑也来自于比较。生活不幸的人与身边幸福的人比较时，往往会产生自卑心理。当触及他们心底自卑的东西时，他们就会变得敏感、暴躁。谁不想活得大大咧咧、没心没肺？只是那些敏感背后往往藏着深深的自卑。很多时候，自卑，不是因为我们不够好，而是因为我们太渴望变好了。

其实，每个人都会有自卑感，有的嫌弃自己的家庭条件不好，有的抱怨自己长得太矮，有的又遗憾自己的皮肤太黑……虽说自卑会摧毁一个人，使其自甘堕落，甚至变成精神病，但另一方面，它也能使人发奋图强，力求振作，以补偿自己的弱点。所以，自卑是一把双刃剑，是使一个人成长的最好方式。

作者阿德勒在《自卑与超越》中说："我们生活在与他人的联系之中，假如因自卑而将自己孤立，我们必将自取灭亡。所以，我们必须超越自卑。"一个人家庭条件不好，长得太矮，皮肤太黑，又怎样？我们完全不必刻意地去放大它、强调它，把自己搞得像被全世界抛弃了一样，自怨自艾。所以要想超越自卑，首先要正视它，正视这种心理。

要想克服自卑，就要在其他方面建立优越感。比如，如果你长得矮，那么你可以学学穿衣搭配的技巧，让自己成为人群中一道亮丽的风景。

再比如，如果你是单亲家庭的孩子，一心想改变这种状况，父母迫于压力勉强在一起了，换来的仍然是无休止的争吵和冷战，你又回到之

前冰冷的气氛中。相反，如果你承认家庭的缺陷，告诉自己这已成事实，并且努力在其他方面做得很优秀，避免以后自己的家庭重蹈覆辙，那么，总有一天，你会组建自己幸福的家庭，过着幸福的日子。

很多时候，对于令你自卑的事情，你能做得最好的就是接受它，并且提醒自己，这件事我改变不了，但是我可以将我能做好的事做到最好。人际关系问题，说到底是解决自己自卑、不自信的问题，正视你心中那个脆弱的“小孩”，亲近“他”，拥抱“他”，你会活得很自如。

“孤独”这种病，是怎么害了我们的

人生来孤独，也惧怕孤独，很少有人能够真正坦然地面对孤独，而大多数人终其一生都在寻找孤独与群居之间的一种平衡。

在社交网站日益风行的今天，我们几乎无时无刻不在用社交媒体看微信、看小说、看视频、玩QQ、搜吃喝玩乐的好去处。那么，假设你要到一个陌生的城市去生活，手里只有一张纸条，上面写着你住处的地址，你会选择寻求路人帮助，还是习惯性地拿出手机，打开电子地图自己导航呢？

相信大多数人都一定会选择后者，显然我们已经习惯了用手机解决任何事情。我们“迷”上了手机，尽管我们深知这样的行为不好，可是仍然沉溺其中，无法自拔。然而，就你在低头时，你也许并没有注意到事情原可以朝着不同的方向发展……你可能会错过一位擦肩而过的好姑娘，错过与家人围坐聊天的幸福时光，错过与朋友聚会的温暖时刻。其实，我们打开了手机，看似在享受更广阔的社交生活，实则已经关上了自己的大门。

也许很多人会说，自己在社交媒体上有数百、数千甚至数万个朋友，并且每天都会给这些人评论、点赞。但是当你看着手机屏幕上每个人的名字时，内心是否仍然会生出一种莫名的孤独感，觉得没有一个人真正了解自己？严格地说，我们患上了“孤独”这种病。

有了社交媒体和工具，人们经常会非常忙碌地参与各种社交群组和讨论，通过网络，我们也会结识许多新朋友，一个全新的网上社会似乎正在形成，但是一份最新的调查报告却显示，本应让人与人之间的联系

变得更加紧密的网络社交平台，可能正在导致人类变得越来越孤独。另外，一项由英国心理健康基金会发起的调查显示，在18～34岁的年轻人中，有1/3的被调查者习惯在网络上和自己的家人及朋友联系，而非真正去探望他们，进行面对面的交流。

为什么我们花费了那么多时间与虚拟技术在一起，却极其吝啬地不愿把时间分给现实生活中的人？为什么我们对前沿科技可以抱以更多的期待，却不能与身边最熟悉的人建立亲密关系？要知道，就算是再尖端的技术，也解决不了人类的内心情感需求。就在人们夜以继日地通过社交媒体保持不间断的联系的同时，在这种看似繁忙喧闹的情景背后，每个人却经历着前所未有的孤独。

我们无法逃避网络媒体，但是我们可以放下智能手机，走入人群，感受真实的人生，因为他们就在我们的眼前，真真切切地存在着。研究孤独症的专家证实，当人们面对面接触时，脑下垂体后叶会分泌出一种类似催产素的激素，这种物质可以帮助人们减缓压力，提高信任感，激发爱的感觉。可惜的是，网络交流却难以刺激大脑产生出这种激素。

我们拥有越来越多新潮的社交工具，却越来越少地拥有一个真实的社会。很多时候，我们总是在找寻一些刻意的存在感来告诉别人“我是个合群的人”，却从来没有想过当自己周旋于“泛泛之交”时，究竟浪费了多少时间、金钱、精力和人脉。所以，与其孤独地“合群”，倒不如狂欢着“独处”，毕竟有些孤独会让人变得独特、更有主见。

嫉妒是破坏人际关系的“毒草”

不管在哪种人际关系中，嫉妒心都是一个存在的问题。无论你是嫉妒你的伴侣、朋友、家人，还是同事，恶果都是一样的。

在人类所能表达的情感当中，嫉妒可以说是最普遍、最令人感到不安的一种。任何人在任何时间都有可能被嫉妒心占据。看见自己想做的事或是想拥有的东西，别人可以轻易完成或是获得，我们往往会生出一种嫉妒的情绪。看到那些拥有天赋或社交资源的人，我们往往会对他们似乎付出很少的努力就能获得别人的关注或认可而深感不满。

我们会嫉妒别人，嫉妒他们的成功、美貌、实力、教育、爱情、金钱以及他们的生活。嫉妒可能是我们内心一掠而过的思绪，也可能是势不可挡的恐惧。在极端情况下，嫉妒还可能影响家庭关系，甚至导致众叛亲离。尽管大多数人都非常了解这一点——嫉妒会展现我们内心最阴暗的部分，但我们却从不愿承认自己是会嫉妒的人。

然而，嫉妒并非生来就是不健康的、负面的、不合时宜的情感。它是一种很正常的情感，也是拥有健康心态的证明。而且人有嫉妒心也不全是坏事，适当的嫉妒心会促人努力上进，把嫉妒当作提高自身能力素养的动力。因为只有自己表现得更好，才能更像你所羡慕的人。

只是，如果你一味地嫉妒，让人生充斥着不满的情绪，就无法享有快乐的生活。在我们父辈的那个年代，他们所能够嫉妒的范围似乎只局限在周围的小圈子里，但是现如今的时代则完全不一样了。我们在微信上、朋友圈里、QQ空间里、群消息里，随时都能知道别人过得怎么样，想逃都没办法。当我们看到曾经跟我们混得差不多，或是比我们还

差的老同学一个个飞黄腾达，今天飞往法国，明天飞往迪拜，而自己还在为心中的梦想而死撑时，心里的落差会非常大。

这是一个最好的时代，在物质上远远超越以前的任何时代，但同时也是一个更容易引起人的嫉妒之心，更容易让人失去幸福感的时代。而嫉妒更是腐蚀人际关系的一棵“毒草”。只要发现别人的运气比自己好，过得比自己好，心中便会生出一种酸溜溜的感觉，说话也不自觉地尖刻起来，甚至还会做出一些违心的小动作。这样一来，谁还会同你在一起互帮互助？到头来只能伤害到自己。或是，只要看到别人发生不幸，幸灾乐祸的感觉就会油然而生。而这种情况最常发生在那些与我们有利害关系的人身上，如此一来，我们就会觉得似乎又少了一个竞争对手。

当嫉妒占据了一个人的内心时，我们的世界就会变得很孤独，它会让我们自我伤害、自我消耗并使我们断绝一切外在的帮助，将我们的优势、光芒等一切人性的亮点连根拔起。嫉妒还会让我们的思想禁闭起来，除了怨恨，我们变得一无所有。

我们要看到，虽然嫉妒心人人都有，但是嫉妒别人不如自己努力去实现生命的价值。我们不能靠嫉妒推动生命，也不能因嫉妒而停止前进。有时候，嫉妒就是一个信号，提醒我们需要好好审视自己的内心并揭开导致嫉妒的原因所在。

为此，我们每个人都应该扪心自问：我要如何规划自己的人生？我的工作是否充满了挑战与成就感？在现在的工作中，我能否获得学习与成长的机会？与别人相比，我是否有一些异于他人的突出特质？事实上，真正自信自爱的人，并不会让自己被嫉妒困扰，更不会允许嫉妒心让自己心烦意乱。

如果你正在举步维艰地应对嫉妒心或其他任何可能潜在的毁掉你的人际关系的强烈情感，请首先审视现象的本质，找出问题的根源，然后尽全力排除这些困难，并更好地改善自己的生活。

你无法改变天气，但可以控制情绪

一个人在状态不佳时，还能很好地展现自己，虽然是一项重要的社交技能，但适时放下心理防线并不是弱点的显现。

在情绪面前，很多人都有着各式各样的烦恼：“一遇到烦心事，我就哭个没完。”“与他人意见相左时，我总是生气，控制不了自己的情绪。”“为什么明明自己心里不爽，还一定要强迫自己控制住情绪。”“和别人争执不下时，我总是抑制不住愤怒，很想爆一句粗口。”“听闻别人对自己的批评时，我的负面情绪就会瞬间膨胀。”“当一段恋情结束时，我常常会不由自主地哭得撕心裂肺”……

关于情绪的表达与处理方式，哪些是可以接受的，哪些是不可接受的，并没有一个放之四海而皆准的标准。但是有一点毋庸置疑——生活中充满了冲突与烦恼，人与人的交往更是如此。

在交际活动中发生冲突，如果一味地急躁、冲动、情绪失控，难免会怒从心中起，导致人际关系进一步恶化。虽说人非草木，难免会有发脾气、情绪不佳的时刻，但是失控的情绪一旦爆发，很容易让人说错话、做错事。

举个例子，如果你是下面这个故事中的那位客户，你希望和谁合作呢？

A和B分别是两家公司的业务经理，各自经过长时间的接洽、协商，客户终于同意就某个项目进行签约。但是就在正式签约的当天，客户那边突然不签了，并且诚恳地道歉，说因为公司老总对这次合作模式有新的想法与意见，需要一段时间才能做最后的决定，希望能择期再联系。

面对这一突发状况，A业务经理觉得对方是在欺骗、玩弄自己，越想越怒，越想越受打击，一气之下，忍不住对客户的采购经理大声嚷嚷，直到自己宣泄完才拂袖而去。

而B业务经理面对此种状况却表现得心平气和，他想：假使对方真的没有诚意，就算死缠烂打也无济于事；如果对方有诚意，迟早会再联络的。而且仔细推敲这位采购经理的用词，似乎也没有到完全绝望的地步，只要彼此维持良好的互动，日后必有再次合作的机会。所以，B业务经理平和地接受了客户采购经理的请求。

一周后，该客户的总经理在详细了解了具体情况后，竟然决定大幅增加采购清单上的品项、数量。

现在，假如你就是那位采购经理，又会选择哪位业务经理呢？想必很多人的答案一定是B。

很多时候，当人际关系从亲密变得紧张、从友好变为对立时，我们的负面情绪常常会瞬间膨胀，顿时变成一个暴怒、埋怨、傲慢、嫉妒的人。虽然很多人会说类似这样的话，“我知道我不该为这种小事烦恼，可我就是忍不住”“我应该比现在过得更快乐”，但是不管怎样，情绪失控仍然是人际交往的一大障碍。

在人际交往中，如果没有良好的情绪状态，则往往会直接影响到交际质量。比如，有的人在取得某些成绩或是被人羡慕的情况下，常常会沾沾自喜，得意之色溢于言表，甚至教导别人该如何如何，这样的人只会得到别人的轻蔑，又何谈与人交往？

同样，情绪表达没有分寸也会影响交往。有的人总是不分场合、不看对象、不顾轻重恣意纵情，这样的人难免给人留下轻浮、狂妄甚至动

机不纯等坏印象，让人不愿与之接近；有的人永远是一副故作深沉的面孔，对容易引起情感共鸣的事情反应很冷淡，试想，又有谁愿意与这种冷漠无情的人交往呢？

看看生活中的那些成功者，无不是乐观主义者，当遭遇冲突、矛盾时，他们常常能够很好地控制、排解负面情绪，所言所行皆出于理性思考，而且他们更擅长化愤懑、忧虑、沮丧为力量，不会轻易让失控的情绪害了自己。

你要明白，一个人怎样对待某种情绪，选择权完全在他自己手里。不管你的情绪是好是坏，你都不能把自己困在这个特定的情绪里。事实上，你完全可以做出一些改变，从而不至于把自己搞得很紧张、很压抑。但是，如果你长时间情绪低落、意志消沉，你就有必要寻求专业人士的帮助了。

当你不敢拒绝时，你在害怕什么

在社交生活中，大部分的麻烦往往来自于答应得过早、回绝得太慢。我们总是碍于面子，怕得罪别人，结果成全了别人，却伤害了自己。其实，答应别人未必就能真的取悦别人，而拒绝也并不一定就会得罪人。

有些人在社交方面如鱼得水，而有些人却产生了社交焦虑症，其中一个原因就是要面子，害怕自己在社交中遭到拒绝，同时也不敢拒绝别人对自己的请求。

他们是领导眼中能吃苦、能赋予重任的人，所以他们的工作量总是很大，总有加不完的班、干不完的活；他们总是给予亲人无微不至的关怀，哪怕自己受苦受累受伤害也从不说“不”；他们是大众眼中有求必应的大好人，无论自己有多忙，只要有人提出请求，不管这会给他们带来多少麻烦，他们都会毫无原则地照单全收……

可是，不会拒绝又总是让你疲惫不堪，感到压迫和烦躁。然而，你又发现生活中的很多人其实并没有像你那样费尽心力地去讨好别人，却很受人欢迎。

其实，解决心中的困惑，最好、最简单的办法就是学会拒绝。对你不愿做的事情说“不”，对你无法接受的事情说“不”，对违背你做人原则的事情说“不”。要知道，人的精力和能力是有限的，不可能面面俱到。尽管你可以助人为乐，但也要量力而行，适可而止；否则，陷入困扰、身心不安的那个人，很可能就是你。

对他人来说，你的拒绝并非就是漠不关心，甚至自私。你才是自己人生的决断者，你有权选择和决定自己要做什么。对于他人的请求，假

如你不能接受，就要大胆地说“不”。千万不要等到你的能量耗尽时，才采取行动。

很多时候，接受一件事需要力量，拒绝一件事同样需要力量。这种力量又与一个人的自信有着紧密的联系。那些选择做“好好先生”“好好小姐”的人，总是无条件地答应别人的要求，不敢在别人面前说“不”，总是为如何拒绝别人而感到不安，而且觉得别人的需求比自己的更重要。

实际上，抱有这种想法的人，对人际关系总是有随时会被拒绝的焦虑感，认为彼此之间的关系很容易因为随便一个冲突就结束。久而久之，他们与人相处时束手束脚，在人际交往中紧张不安，反而伤害了原本坚强而正面的关系，使双方的关系变得疏远。

反倒是学会说“不”，能让你的生活变得更加美好，这样你便拥有了更多的属于自己的空闲时间。如果你是一个工作狂，这对你来说简直就是一根“救命草”，你可以把更多的时间和精力专注于自己真正关心和感兴趣的事情上，这样就减少了别人下一次以同样的理由麻烦你的机会。当然，最重要的是，你证明了自己是一个有“自我选择权”的独立的人，这样你就不会被他人当成逆来顺受的人对待。

不懂拒绝就像是一种病毒，这种病毒会让很多“应该”和“必须”侵入你的思维，破坏你的情感能力，让你无法感到快乐、满足、自信，甚至是成功。学会战胜自己，委婉而轻松地说出自己真实的想法，你将不再遭受内心的纠结。下面教给大家一些拒绝的技巧。

第一，如果你要拒绝，就要做得坚决而直接。比如，“感谢你看得起我，但现在我不方便”或“对不起，我不能帮忙”。记住，你不需要被

允许才能拒绝，也无须过分道歉。

第二，给自己一些时间，然后在空闲时考虑一下你的选择，这样的话，你会更有信心地拒绝对方。

第三，如果你想要同意对方的请求，就要考虑一下妥协的方案，但前提是一定要用有限的时间或能力去做。如果你真的想拒绝，就要避免妥协。

第四，区分拒绝与排斥。请记住：你是拒绝对方的请求，而不是排斥对方这个人。一般来说，人们都会明白，你有拒绝的权利，就像他们有权利请求别人的帮助一样。

第五，如果你有孩子，请不要为拒绝孩子的要求而感到愧疚。对孩子而言，有时被拒绝是很重要的，因为这会使他们更有自制力。

第六，帮助你做回自己。学会拒绝这件事，可以让你看清什么才是你真正想要的。如此，你才能更好地认识自己，找出什么是你生活中必需的。

只知害羞不懂突破，终将被自己蠢哭

每个人的性格都有一个瓶颈，等待我们去突破，只有突破自己，我们才能成长。如果你是一个容易害羞的人，那么请鼓起勇气，突破害羞的瓶颈。

相信很多人都经历过这样的事情：在公司年会上，领导要你发言，你本来早已准备得非常充分，可是一上台，你就面红耳赤、结结巴巴，同事一脸茫然，领导更是大失所望；你暗恋一个男生很久了，终于鼓足勇气约了他，可是一见到对方，你顿时手足无措、支支吾吾，更别提瞧人家一眼。结果，自己想办的事、能办的事却始终做不好。

生活中，几乎每个人都有害羞的时候，这是很正常的一件事情。从心理学的角度来讲，这种类型的人太过在意他人对自己的评价，过分夸大批评和失败的影响，缺乏应有的自信，不敢在别人面前表达自己真实的想法。与人交流时，总是显得束手束脚，甚至不敢直视对方的眼睛，自己活得很累不说，别人也会感觉很别扭。尤其是在人多的场合，更是难以顺利表达自己的想法，结果成为工作和人际交往中的一大障碍。

其实，这个世界上并不存在一点都不胆怯、害羞和脸红的人，每个人的性格都会有一个瓶颈，只是严重程度和持续的时间不同而已。这些心理上的异常现象往往是我们在后天的成长过程中，由于种种原因引起的。那么，既然是后天形成的，就能将其克服。以下方法可以帮你克服害羞的心理。

利用神奇的潜意识

人类的潜意识可以帮助我们树立正确的信仰，也就是说，你所想的最终会变成现实。为此，你可以尝试重复大声地说：“每一天我都会变

得更加自信，更加受欢迎。”无论是洗澡、煮饭，还是去超市购物，你都能随心所欲地做这件事。为了更好地突破自我，你还可以使用视觉化的方法，想象一下你在社交场合是多么的自信，这样就连你自己都会觉得自己非常棒。

扩大你的接触范围

无论遇到什么情况，你都要切记：为了克服害羞，你必须走出去，让自己置身于形形色色的社交世界里，即便那个地方让你感到有些不自在。这就好比一个不会游泳的人，初次下水，很可能会被淹到，那的确是件令人恐怖的事。可是，当他深深地吸一口气，再跳进水里时，就会有新的突破。也许这会让有些人觉得畏惧，但是只有不断地突破自己，才不至于让害怕阻碍自己前进的脚步。

不要把事情想得太过严重

通常，害羞的人往往会把事情想得很严重，“我万一犯错了怎么办？”“如果我忘了台词，该怎么办？”“如果没有一个人为我讲的笑话而发笑，那又怎么办？”其实，你大可把眼光放得长远一些。人这一生难免会遇到一些难以预料的事，我们应当正面对待这些事物，多往好的一面想，并为此而努力。

停止想象，立即行动

一味地想象是不可能克服害羞的。如果你只是故步自封，一味想着如何克服害羞，最终就不会有任何改变发生。但是，当你真正融入社交场合，你会发现行动是最简单、有效的方法。做你感到害怕的事情，停止毫无意义的想象，你很可能会看到另一番天地。

锻炼自我，单独外出

当害羞的人和别人在一起时，他们总会有一种不舒服、不自在的感觉，其实，他们独处时也会有同样的感受。所以，不妨试着独自外出，哪怕是独自吃一顿晚餐，独自看一场电影。要知道，善交际、会交往是一种本事、一种能力，独处也是一种能力，并且在一定意义上是一种比交际更为重要的能力。

让支持你的人围绕着你

为了让自己变得不再害羞，你需要结识一些可以改变你的人，他们不会直接批评你，而且他们的热情会减弱你的压力，并感染到你，这样你自然会得到更多的帮助。

虽然克服害羞需要一些时间，但是只要你掌握一定的社交技巧，持有正确的态度，保持良好的精神状态，你就一定会变得自信、阳光，这会使你的生活比现在强数百倍。所以，现在就去行动吧，千万不要拖延。

优柔寡断是人生最大的负能量

优柔寡断是人生最大的负能量，有时比错误的行为更糟糕。在遇事、待人方面，如果总是担心值不值得去做，你就是在自讨苦吃。

在生活中，很多人都曾经或者是正在为这样的事情而苦恼：不知道如何与伴侣相处，不知道如何处理和同事之间的人际关系，甚至很多人连自己都不喜欢……

其实，当我们在各种关系的纠缠中沦陷、纠结时，是否想过这样一些问题：我喜欢自己吗？面对自己时，我是否能够欣然接纳自己的不完美？我是否能够接纳一个真实、完整但并不完美的自己呢？

莫妮卡是汽车销售公司的一名职员，年纪轻轻的她做什么事情都优柔寡断。在做任何事情之前，她总是要反复地考虑其中的利害关系，设想每一步可能出现的问题，为此，她总是顾虑重重，很难立刻做出决定。

对于工作上的事情，考虑得周全、清楚一些，可以让我们少出错，也少为自己的愚蠢后悔一些。不过，如果凡事想得太多，就会让自己遇到更大的麻烦，事情明明已经做完了，但是仍然放心不下，然后反反复复地回想每一个阶段的处理过程，进而开始怀疑自己："在这件事情的处理过程中，我是否有不妥之处？我是否应该做得更好？"

在我们身边，有很多类似莫妮卡这样的人，他们似乎总是神经兮兮的，在他们的心中永远布满了顾虑："我到底该怎么办？"这些人哪怕只是跟某位同事擦肩而过，别人脸上的表情都会让他们惴惴不安，心事重重地猜测一整天："难道是因为我没有跟她打招呼，所以她对我爱搭不

理的？可是当时我们俩隔着那么远的距离啊！”

这样的人总是担心别人对自己有不好的看法，比如，如果上司少给自己发了一些奖金，就会另有想法，猜测自己究竟在哪里把事情搞砸了，但是又拿不出勇气当面向上司提出疑问。又比如，部门的同事之间搞聚会，但是偏偏没有邀请自己，于是他就会胡思乱想好几天，“是不是大家对我有意见？”“难道他们是合起伙来在背后整我？”结果吃不香、睡不着，心情烦躁不说，就连工作都不顺。

事实上，这种人就是太在意别人对自己的看法，所以做事总是迟疑不定、优柔寡断。从传统意义上说，有这样困扰的人都是一些“好人”，他们善良、在意别人的感受、内心敏感、感情丰富。然而，他们很容易把自己笼罩在这些阴影中，也很难建立真正和谐、深入的人际关系，在与别人的交往中，表现得顾虑太多、畏首畏尾，很怕做错、说错，所以不敢轻易采取行动，时常被搅得心神不宁。

也许很多人会说：“这样活不觉得累吗？”其实，这也是这些人对自己生活的最大感受，尽管他们也想像正常人一样，但是他们的世界似乎总是充满了痛苦和纠结，就像上足了发条的时钟一样，很难停下来。

那么，这种状况有办法改善吗？事实上，很多人都曾经历过从“在乎别人的看法”到“不那么在乎别人的看法”的转变，当然，这个过程并非是一蹴而就的，而是需要一点点地来改善。

首先，要学习自己、看见自己。要知道，一个人如何看待自己以及如何看待自身的价值很重要。如果一个人失去了对自我价值的评判，就失去了生活的意义。那些“别人说我好，我就有价值”或是“别人说我不好，我就没有价值”的人是可悲的，因为他们总是在抹杀自己生存的意

义。

接下来，多问问自己："为什么我会有这种情绪？""我希望得到什么？""为什么我需要得到他人的肯定？"相信经过一段时间的训练，我们就会对自己有一个客观的认识，更加看清自己。当再次面对别人的评价时，我们也就不会那么盲目、激动。

其实，每个人都有自己表现不够好的地方。如果我们陷入这种缺点里不能自拔，就会变得自卑，不利于人际关系的发展。所以，一定要学会自我接纳，做真实、完整的自己。无论是你喜欢、欣赏的地方，还是你不满、厌倦的地方，都完全属于你，没有什么好坏之分，你只需要接纳它们的存在，关注它们的存在。请记住：你永远是自己的主角，不要总在别人的戏剧里充当配角。

你的人生为什么让别人做主

你不需要和别人处处一样，只需要做你自己。别让随波逐流扼杀了你的主见，更不要让他人主宰你的人生。

我们经常信誓旦旦地宣扬“我的命运我做主”之类将自己标榜为命运的主人的话语，但是仔细想一想：在你过去的人生里，那些重要的事情真的是由你自己决定的吗？喜欢的专业不敢选择，于是在一个自己不喜欢的领域挣扎多年，到头来一无所获；喜欢的工作不敢选择，于是大好的光阴白白地窝在一个地方，以致错过了不知多少美好的风景……

生活中，有很多类似这样的人，他们不管大事小事，总是过度在意别人的看法，希望别人来替他们做决定，然后迅速扔掉自己的观点。如果一个人意识不到自己是什么，或是自己需要什么，甚至从来都没有认真地考虑过这个问题，就会表现出懦弱的个性，与人交往时，内心也会变得越来越自卑，失去主见，备受折磨。

一位石油大亨到天堂去参加一个会议，可是，当他兴冲冲地跑进会议室时，他却发现会场座无虚席，没有自己的座位。

石油大亨情急之下，突然想出了一个主意，他当即喊了一句：“伙计们，听说了吗？刚才他们在地狱里发现了石油！”

此话一出，会场顿时炸开了锅，正在开会的石油大亨们生怕被别人抢了商机、赚了钱，于是急急忙忙地就向地狱跑去。

大家蜂拥而出之后，天堂的会议室空了下来，石油大亨的脸上也露出了得意的笑容，他刚想找个椅子坐下来歇一歇，忽然听到外面有人议

论地狱里的石油如何丰富、开采成本如何低廉等，听着听着，这位石油大亨也坐不住了，他心里开始琢磨：难道地狱里真的发现石油了？不容多想，他也急匆匆地跑向地狱，天堂变得空无一人。

这个故事是在告诉我们盲目地、一味地从众，是一件多么愚蠢的事情。生活中，很多人都有从众的想法，他们总是喜欢任何事情都听旁人的建议，从来不去考虑做的事情本身是否正确；他们不能看清自己的状况，总是让别人牵着自己的鼻子走。

其实，一个人可以没头脑，但是不能没主见，那些习惯由别人来掌控自己的世界、决定自己人生的人，就是缺乏主见、缺乏自己的判断和思考的人。

盲目往往是扼杀主见的最大凶手。很多时候，盲目跟风是因为我们的目光不够长远，看不清自己究竟需要什么，无法为自己做一个长远的规划。也就是说，这些人心中的自我是由别人决定的，而不是他们自己决定的。他们说话、做事的标准，往往是以他人是否满意为原则，而在这条原则范围内，他们自己的感受只占据了一个很小的角落。

在现实生活中，或许你无法决定别人的观点，无法改变别人眼中的自己，但是你可以立场坚定地选择做什么样的事情、做什么样的人。事实上，不管你要怎样的人生、怎样的伴侣、怎样的合作关系，只要是你自己内心真实认可的，就可以去追寻。你的主见，就在于选择你的所爱，而不是一有任何风吹草动，就放弃自己的坚守和选择。

你要记住：做一个能独立思考、坚持原则、有主见的人，你才不会活得比别人卑微，人际关系才会和谐、长久。所以你不要盲目地追随任何人，因为没有谁可以对你的人生负责——除了你自己。

第3章
突破圈子，升级你的社交层次
——如何建立有效的社交网络

俗话说：“物以类聚，人以群分。”你是什么样的人，就会有什么样的圈子。一个圈子的重要意义就在于让你认识自己、发现自己，最终改变自己。

找到适合自己的交际圈

融入一个全新的社交圈的好方法，不是低三下四，而是不卑不亢。融不进去的圈子，就不要硬挤。很多时候，找到适合自己的圈子，才会拥有真正的社交优势。

俗话说：“物以类聚，人以群分。”你是什么性格的人，就会有相同性格的朋友；你有什么样的兴趣，就会结交相同爱好的朋友……这些和你有着相交点的人和物就是你的圈子，而你的圈子恰恰反映了你是什么样的人。

有人说：“圈子决定未来，一个人一定要学会优化自己的圈子。”圈子决定你的未来：和阳光的人在一起，心里就不会阴暗；和进取的人在一起，行动就不会拖延；和勇敢的人在一起，遇见挑战就不会退缩；和睿智的人在一起，遇事就不会迷茫；和健康的人在一起，病魔就会悄悄地溜走。从某种程度上说，优化圈子，就是优化你的人生。

尽管圈子很重要，但是如果你不够优秀，就挤不进由比你厉害、优秀的人组成的圈子。

萧红在成名之前，是个鲜为人知的小作家。然而，出乎许多人意料的是，她却偏偏被鲁迅看中。

鲁迅介绍她进入文坛报媒，邀请她喝茶、聊天。轻易不捧人的鲁迅还高度评价萧红的《生死场》这部小说，说：“北方人民的对于生的坚强，对于死的挣扎，却往往已经力透纸背；女性作者的细致的观察和越轨的笔致，又增加了不少明丽和新鲜。”可以说，鲁迅毫不掩饰对萧红的一片怜惜和钟爱，甚至称赞她是中国当代最有前途的女作家。

鲁迅之所以愿意把一位初出茅庐的作家请进自己的圈子，是因为他觉得她是一个值得欣赏和认可的人。事实上，早年萧红就曾不断地给鲁迅写信，结果终于凭自己的才华打动了这位伟大的文学家，从而开启了自己人生的新篇章。

因为一样有才华，所以彼此惺惺相惜；因为是同样性质的人，所以不忍放弃。而萧红进入优秀的圈子，也印证了她拥有进入这个圈子的能力。这只不过是早来和晚来的区别而已。

在现实生活中，虽然光鲜亮丽的圈子令人神摇意夺，但是很多欣然前往的人却并未足够了解自身便深入其中，原本想着可以彰显自己的能力或者满足自己的虚荣，结果却被圈子的游戏规则所淘汰。要知道，圈子不同，你真的不必硬挤。没人比你自己更清楚你到底有几斤几两了。

也许你只是过着朝九晚五、清汤寡水的生活，安于当下，内心却充实得很，这也不失为一种平淡、简单的幸福；相反，西装革履、光鲜亮丽的生活，看似充斥着成功者的气息，可是背后的辛酸，又有谁能知晓？

无论是享受当下快乐、安宁的圈子，还是追求更高级的圈子，并没有好坏之分，就看你是否满意每时每刻的自己。如果你感觉与厉害的圈子格格不入，就不必勉强自己去迎合；如果你的水平与某个圈子里的人旗鼓相当，即使你不去挤，也自然够格。

交情，都是麻烦出来的

<u>很多时候，明明简单问一句或是求助一下别人就可以解决的问题，为什么就是开不了口，而一个人死钻牛角尖。是害怕被拒绝，还是担心被别人瞧不起？</u>

从小到大，很多善良的人常常信奉这样一句箴言：“没事别麻烦别人。”在他们看来，麻烦别人是不可取的。于是，他们几乎什么事情都自己处理，从来不爱请别人帮忙。

不可否认，人们都喜欢趋利避害，怕麻烦也是人的天性。但是这类“好人”的人脉网络却常常单薄得可怜，反倒是那些“厚脸皮”的人，他们经常麻烦别人，事业往往很成功。这又是为什么呢？

其实，有时候适当表现出一些自己的短板，让身边的人帮助你，并且在接受别人的帮助后，表达自己由衷的感激，更加容易拉近彼此之间的距离，让人更愿意与你做朋友。

好的人脉关系，就是互相麻烦。这次，你麻烦一下他，下次，他麻烦一下你，一来二去，两个人熟了，关系也亲近了。很多时候，等价的交换，才能有等价的感情。所谓等价的交换，其实就是互相麻烦。人与人的交流，就是因为一次次的麻烦，才培养出更好的感情，就是因为双方拿起电话一次次拨出，才增进了彼此的情谊。

尤其是在职场上，很多人都有过这种体验：一个原本印象不够好的同事，来找你帮了几次忙之后，你竟然发觉你对他的偏见渐渐消除了。这里讲的就是这个道理。

其实，每个人都有自己的优势和不足，面对自己不擅长的领域，在

你绞尽脑汁也不见一点成效时，请教一些经验丰富的伙伴，也许能助你迅速补足短板、提升能力。

当然，这样的“求助”只有做得好了，才能既不让自己感到别扭，又能让别人乐意向你伸出援手，这不得不说是一门技术含量极高的交际艺术。那么，什么程度的麻烦是可以让别人帮你扛着的呢？怎样麻烦别人才不会显得廉价呢？

首先，这个麻烦不会给对方造成大麻烦，否则，对方难免会怀疑你究竟想从他那得到什么。不过，这个世界上偏偏有一类人最招人厌烦，他们的依赖性极强，总是把本该自己解决的麻烦随意转嫁到别人身上，总是指望伸出手来就可以无偿得到最正确的答案。然而，他们忘记了：真正良好的社交关系应该是彼此在交流中都能有所收获，也只有这样的关系才能够长久地维持下去。一次次地伸手，长期地单向索取，只会让人觉得你实在无药可救，简直就是社交领域的不劳而获者，这样你就会被对方拉入他的黑名单中。

其次，你的“求助”最好不要牵扯到金钱上。要知道，人脉更多的是一种情感上的交流，若是牵扯上具体的利益，则会染上铜臭味。即使确实存在利益关系，也要避免将这种“求助”看作建立人脉的一种方法，而要严格将其视为一个契约。

当然，当你请求别人帮助时，态度一定要真诚。要时刻记住：这是你自己分内的事情，别人就算帮了你，也没有义务帮你一辈子，所以不要一副理所当然的样子。如果是自己责任及能力范围内的事，并且你可以独力完成，就不要随便麻烦别人，更不要因为别人愿意帮助你而把责任都推到别人身上。

总之，不麻烦彼此，也就没有了交流，没有了交流，自然就丢掉了感情。只有学会麻烦别人，才能交到朋友。

真挚的赞赏更能赢得人心

与人交谈时，由衷地欣赏对方所讲的话、所做的事并且培养这种技巧，你会发现，自己正在成为聚会中颇受欢迎的人。

结交朋友并维护友情的一个有效方式，便是赞赏他们的行为。要知道，人们总是自觉、不自觉地从他人那里寻找自身存在的价值，因为每个人的内心深处都有被重视、被肯定、被尊敬的渴望。可以说，我们需要赞美，就如万物需要阳光一样。喜欢听别人的赞美，绝不是虚荣的表现，而是自尊的需要，是一种正常的心理。

从呱呱坠地的那一刻起，我们就渴望能够不断地得到赞美。在家里，我们希望得到父母的赞美；在学校，我们渴望得到老师的赞美；进入职场，我们期望获得领导、同事的赞美……很难想象，如果这个世界上没有赞美，那么我们活着还有什么意义？

然而，很多时候，我们总是把太多的东西当成是理所当然，以至于我们经常忘记了对那些帮助过我们、让我们的生活变得更加舒适的人，表达我们的赞赏之情。

那么，人们为何会疏于表达自己的赞赏之情呢？也许很多人觉得没那个必要，彼此之间那么熟，非要赞赏一番，岂不显得做作？也有人会说，别人做的不过是“本职工作”。

还有的时候，赞赏的话之所以没能说出口，或许是因为我们害怕别人说自己不行。我们总是会有意无意地想：若是我告诉他们“干得好”“做得不错”，那他们说不定会觉得我不如他们。其实，这样的想法完全站不住脚。但凡杰出之人，对于那些帮助过他们的人，是绝不会吝

啬自己的赞美之词的。

世上除了物质嘉奖之外，还有一种普遍存在的嘉奖，那就是精神嘉奖，而在所有的精神嘉奖中，赞赏更是排名第一的。亲人间的赞美，让家庭更加幸福美满；师生间的赞美，让教育更加融洽；同事间的赞美，让工作更加顺利；情侣间的赞美，让爱情更加滋润。

其实，赞美别人也是在肯定自己，由衷地表达你对别人的赞赏也是一个人自信的表现。每个人都是一道风景、一本书、一首诗，懂得欣赏和赞美，风景会变得更加优美。

不仅如此，当你赞美别人时，你会发现自己似乎拥有了无限潜能，可以感动身边的每一个人。很多时候，如果你能试着将自己的思维方式朝着积极的一面培养，你会发现自己在交友方面会变得越来越擅长——即使对方不是那种积极的人。

为此，你可以以“爱”为出发点，用真诚的心态，诚心诚意地去发掘他人的独特之处，欣赏他人的优点，进而赞美他。这样做，不仅能给对方带来快乐，还可以为双方创立良好的新关系。这样的赞美对客户如此，对同事如此，对家人更应如此，对所有与你有缘的人都应如此。

当然，为了让你的赞赏行为更合适，你可以学习以下技巧。

第一，不要一直不停地赞美对方，否则，只会让对方觉得腻味、矫情，相比而言，简短的欣赏似乎更能令人印象深刻。

第二，认真聆听对方讲话，挖掘对方引以为豪的事，你的真诚态度一定会通过你的言辞发光发亮，带来巨大的成效。

第三，赞美对方时，用肯定而非否定的语句。比如，“我真不敢相

信你做到了！”就不如“你做的事真令人印象深刻！”的效果好。

第四，任何时候，传递别人所说的赞美之词，都能令听者的印象更为深刻。例如，“安迪跟我说，她在你那里看到一只腕表，她说她从没见过那么精致的腕表。”

第五，赞赏别人时，尽量使用“佩服”“欣赏”“令人难忘”“好极了”“出色”“有影响力”“满意”这类褒义词。

如果你实在找不到对方身上可以赞美的地方，不妨给他们的未来增添点信心和希望。例如，“我们正在期待，未来你可以干得很出色”或是“我看得出来，你一定能成为我们需要的人”。

用你的热情，感染更多的人

热情是人际交往的润滑剂。如果你想要成功地认识陌生人，并让陌生人接受你、喜欢你、尊敬你，那么，千万要热情地对待他。

从何时开始，你的生活开始日渐稳定而固化，对很多人或事物兴趣大减，甚至提不起任何精神？如果遇到这种情况，请保持高度的热情，而且你的热情还是瞬间拉近与他人距离的神器。

如同磁铁能吸引四周的铁粉，热情也能吸引他人、感染他人。TED演讲是由全世界各个领域最有思想的人做的不超过18分钟的演讲，每一位演讲者浑身上下都散发着无限的热情，正是这样的热情感染了所有观众，这也正是TED演讲如此受欢迎的原因之一。《塔木德》上说："请保持你的礼貌和热情，不管对上帝，对你的朋友，还是对你的敌人。"奉行这一原则的犹太人就受益匪浅。

人们常说："热情是一种动力。"要想成为被支持的人，付出自己的热情必不可少。在人际交往中，我们付出了自己的热情，就意味着收获了别人的支持。要知道，任何人在交往中都希望获得别人的尊重，足够的热情恰好能够满足对方渴望被尊重的心理。

对素昧平生的人来说，初次见面时，难免会在心理上产生一定的戒备。要想打破这种心理，获得对方的支持，就需要建立信任关系，而一个热情的开场白，好比一阵温暖的风，可以让彼此脱去防备的外衣，接下来的交谈自然会比较顺利。

保持一颗热情的心，你就会感染身边的每一个人。你若仔细观察各行各业中有杰出表现的人，就能从他们神采奕奕的眼神中，看到他们对

工作的热情、对生活的热情、对周围认识或不认识的人所表现出来的发自内心的热情。他们的热情可以使周围的人感受到他们的积极、友爱和快乐，而你也将被他们深深地吸引住。

成功学的创始人拿破仑·希尔指出："保持一颗热忱之心，将会给你带来奇迹。"热忱就是富足的阳光，可以给你温暖，给你自信，让你对世界充满爱。有热情而又能自控的人，在任何团体中都会受到欢迎。保持足够的热情，生活才能热气腾腾。

不管做什么事情，先拿出自己的热情来。而锻炼你的热情，和你每天的体能运动一样重要。当你的热情为负的时候，即使你能力再强，也可能与成功失之交臂。如果你缺乏足够的热情，则下面这套训练，将会对你有所帮助。

第一，要十分在乎某件事，比如十分在乎某个目标或想法。对某件事的在乎，其实就是为培养热忱而暖身。

第二，把你的热情大声地喊出来。早晨醒来，对自己说："我要快乐！""我要结交更多的朋友！"你就会真的变得很快乐、认识很多新朋友。因为你收到了一个很棒的礼物——全新的一天，你要让今天过得比昨天更好。

第三，以童心看世界。不管你有多大，都要用充满好奇的童心看待这个世界。孩子总是抱着渴望、好奇的态度，觉得这个世界充满了惊奇和未知，所以，你也要随时保持热忱、期待的心态，全身心地投入每一天的生活当中。

第四，调动起自己全部的热情去做每一项工作、对待每一位同事和客户，你会发现自己奇迹般地成了办公室里最快乐的活跃分子。

想看清一个人，就去认识他的朋友

只要有人的地方，就会有人脉。你只要看看一个人身边有什么样的朋友，就能知道他的价值。

生活中，我们常常会听到很多类似这样的抱怨：周末想约人一起吃饭，却不知道电话该打给谁；跟恋人怄气了，却找不着可以倾诉的人；邀请朋友来家里聚会，可来的人永远都只是那么几个……在这些人的身上，我们不难看出一个致命的弱点，那就是他们的朋友少得可怜。

在好莱坞，流行这样一句话：“一个人能否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。”人脉资源就是一种潜在的无形资产、潜在的财富。斯坦福研究中心曾经发表一份调查报告，报告显示：一个人赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自关系。这里讲到的关系，绝不是你认识他、他也认识你这么简单，而是合作与同行的人脉。可以说，你身边的朋友决定着你的人生。而现在的世界早已经是一个人脉社会，如果你的朋友是位富翁，你的身价就不会太低。

杨耀宇是台湾证券投资界响当当的人物，更是将人脉竞争力发挥到极致的个案。他曾是统一投资顾问的副总，后来退出职场，为朋友担任财务顾问，并担任五家电子公司的董事。

根据推算，杨耀宇的身价有近亿元（台币）之高。可是，这位昔日的乡下小孩，又是如何做到快速积累财富的呢？

“有时候，我的一通电话就抵得上十份研究报告。”杨耀宇说，“我的人脉网络遍及各个领域，上千、上万条，数也数不清。”

你的朋友圈决定了你的交际范围，而你的交际范围又决定了你的机会。你身边的朋友往往决定着你的人生，影响着你的命运。一个人的朋友圈，其实代表的就是他这一生能够达到的最高成就。

举个例子，当一位表现平平的基层员工遇到棘手问题时，他很可能会想到请教专家，但这样做只会让他因为等不到回音而白白浪费时间。顶尖人才则很少碰到这种问题，因为他们在平时就已经为自己建立了丰富的人脉资源网，一旦有事请教，立刻便能得到答案。

在一次主题为“创造财富”的论坛上，主持人在正式讨论开始之前，问了与会者一个很直白的问题：“请大家写下和你关系最亲密的10个朋友，然后写下他们每个人的月收入，从你的这些朋友的收入中，我就可以大致判断出你的收入。”

开始的时候，有一些人觉得这就是一个活跃一下现场气氛的互动游戏，因为所有人都觉得：自己的月收入怎么可能由朋友的月收入来决定呢？但是，当与会者写下与自己最亲密的朋友的财务状况时，竟然惊讶地发现自己的月收入和朋友月收入的平均值相差无几。这是为什么呢？因为你的财富取决于和你来往最亲密的10个朋友的财富平均值。你的月收入就是这10个朋友月收入的平均数。

确实如此，我们永远都无法否认朋友对我们的影响力。就像一段名言所描述的：“你想成为什么样的人，就和什么样的人在一起。如果你想成为快乐的人，那你就要和快乐积极的人在一起，因为这样的朋友会教你如何拥有快乐积极的心态；如果你想成为健康的人，那你就要和健康的人在一起，因为这样的朋友会告诉你如何保养身体。”犹太经典著作《塔木德》中有这样一句话：“和狼群生活在一起，你只能学会嚎叫。和优秀的人多接触，你自然会受到良好的影响，成为一名优秀的

人。”

很多时候，你的朋友圈往往决定着你的“经济价值”。选好自己的圈子，无论在哪个领域，它都会成为你的资本和资源。

让自己变得有价值，喜欢你的人会越来越多

每个人在自己的圈子里都会有被别人需要的价值，让自己变得有用，才配得上做一个高质量的朋友，拥有一段高质量的人际关系。

人与人之间相互来往的目的不外乎是互惠、互助、互利，但是如果彼此之间的交往没有任何的实际意义，那么这层关系很快便会消失。当然，并不是说所有的人际交往都是带有功利性的，但是能够长久保持密切往来的，必定是有利益关联或是以情感为纽带的人。要知道，繁忙的现代人是没工夫应酬无聊的场合的。

然而，使一种交往具有价值的并非交往本身，而是交往者各自的价值。很多时候，高质量的交往总是发生在两个彼此由衷地欣赏且有独立人格的人之间，因此，使自己真正有价值，让自己变得更优秀，才是最重要的。若是从长远来看，你都不可能对他人有价值，谁还爱搭理你呢？

那么，我们该怎么办呢？方法只有一个，那就是让自己变得对别人有用。唯有这样，你才有和别人交换利益的资格，才不会被人看成一无是处。没有谁天生就认识谁，也没有谁天生就魅力四射。只有发挥自己独一无二的优势，让自己变得有用，拥有别人拿不走的东西，才配拥有一个高质量的朋友，才配拥有一段高质量的人际关系。

比如说，你博学多才的头脑能开阔对方的思维；你开朗幽默的性情能带给对方愉悦；你善解人意的性格能开解对方的苦闷；你诚信忠诚的品行值得对方信赖；你气度不凡的优雅可以让对方赏心悦目；甚至打牌三缺一时叫上你，你也是个有价值的人。

正所谓“物以类聚，人以群分”，一个人自身的价值往往决定着他的交际范围。而你身上所拥有的一些特质只要有人需要和喜欢，那就是你自身价值的体现。这种被人需要的正面价值越多，需要和喜欢你的人就越多。

毕竟人际交往是一种势均力敌、公平的价值互换，需要双方都付出自己的价值，也获取各自所需。例如，你渊博的知识总是能开阔某位朋友的思维，因为你的这位朋友恰恰喜欢并需要你的知识，所以，在日后的交往中，你会慢慢变成他的朋友。但是如果这位朋友身上缺乏你需要的价值，你就会觉得他是可有可无的。倘若你又很忙，并且这种情况一直是这样的话，你们就会慢慢地疏远。

人际交往，从本质上说，其实是一个价值互换的过程，也就是说，当你觉得对方对你来说更有价值时，你才更愿意和他交往。所以，千万不要相信任何免费的好处或机会，天上掉的往往是陷阱，而不会是馅饼。

巧用方法，建立理想的人际交往

你今天获得的所有结果，包括未来获得的结果，往往是由你所在的圈子决定的，这一点非常重要。圈子决定能量，能量决定平台，平台决定你的成就。

生活中，有一些人因朋友很少而感到很孤独，于是，就觉得自己不够好，没有人爱自己。在这个互联互通的时代，我们总是将自己隐藏在狭小的心灵茧囊里，缺乏与人交往。

事实上，从社会学的角度来看，我们都生活在一个个的圈子当中，换句话说，整个社会就是由一个个的圈子组成的。人生每一个时刻的改变，重要的不是你有什么想法，做了什么决定，而是当你做了这个决定以后，你认识了谁，谁在推动你，谁在支持你。这才是一个人成就事业的关键。可以说，一个理想的圈子就像一个导师一样，能够为你提供建议和支持。

虽说人际交往很难，但它是我们能取用的最强大的力量来源之一。虽说我们并未意识到自己如此渴望这种交往，但是我们的确渴求与他人建立更深入的关系。那么，当我们觉得与他人交往非常困难时，我们又该如何做呢？我在这里跟大家分享一些方法。

克服你的抵触心理

如果你总是抵触和别人见面，尤其是要面对一帮陌生人时，抵触心理更大，那么你需要尽快脱离自己的舒适区。任何人都有一个强大的心理舒适区，在这个区域内活动，我们会感到轻松、自在，然而，若是长期把自己封闭在这样一个区域里，人往往会变得心安理得、得过且过，最终沦为平庸之辈。要知道，进行人际交往的好处要比抵制交往多得

多，所以，你应当主动脱离这个舒适区，尝试接触不同性格的人，提升整个人的社交能力。

请时刻保持你的微笑

在人际交往中，微笑不仅可以缩短人与人之间的心理距离，还可以为深入沟通与交流创造温馨和谐的氛围，尤其是在初次接触陌生人时，更要展露微笑，敞开自我。若是能再问一些关于对方的事情，试着发现更多信息，则更能赢得对方的好感，被别人真正地接受。

若能做到，请主动分享

很多时候，虽说倾听比说话更受人欢迎，但是适时表露自己的脆弱，与他人分享自己的恐惧和挣扎，也是建立人际关系的重要方法。当然，这并不意味着彼此刚见面就要分享内心最深处的秘密，而是要慢慢敞开心扉。总之，你要做好你自己，相信你也值得他人去爱，让他人走进你的心灵，彼此相互拥抱。

群体交往和单独交往

如果你置身在20多人在场的群体中，那么建立真正的交往联系往往会很难，此时，一对一的单独交往反倒可以让你专注于某人。如果对方也持开放态度，你们就能开启私人对话，从而更好地了解对方。当然，如果你所处的群体由三到六人组成，则这种小型群体也能创造美好的交流体验。

别把自己藏在手机里

如今，很多人喜欢玩手机。但是当你处于有很多人的某个地方（比如会议活动）时，这样封闭自我的做法无疑是错误的。所以即便会感到

尴尬，也请主动寻找互动机会。从简单的提问开始，讲个消除紧张的玩笑也不失为打开话题的一种方法。

请努力保持联系

如果你想建立真正的人际关系，则要找到经常保持沟通的途径，若有可能，甚至可以主动约对方再次见面。如果无法亲自见面，你们还可进行网络视频对话，在屏幕上面对面交流。

第4章
看透人心，瞬间掌控交际主动权
——如何读懂人际关系背后隐藏的秘密

弗洛伊德曾说：“任何人都无法保守他内心的秘密，即使他的嘴巴保持沉默，但他的指尖却喋喋不休，甚至他的每一个毛孔都会背叛他。”在社交场合，读懂人际关系背后隐藏的秘密，也就读懂了对方的内心世界，从而瞬间掌控交际主动权。

每个人都有一张社交面具

很多时候，你明明觉得戴上面具很累，但就是放不下面具做真实的自己。其实，真实的你比戴着面具的你更可爱。

现在，请你如实回答这样一个问题：工作中的你和生活中的你一样吗？说到这个话题，也许很多人会感慨颇多："为了维护自己在社交圈里设定的良好形象，我常常感到很累、很压抑。""我渴望释放压力，但又怕招惹事端。"……

在社交压力下，每个人都会尝试隐藏内心的真实想法，选择戴上一张虚假的面具，有的用微笑掩饰愤怒，有的用冷酷掩饰胆怯，有的用沉默掩饰空虚……我们似乎总是在尽力掩藏什么，不被他人发现。

在职场上，我们纵然有奇思妙想，有对某些机制和行为的看法，也不得不装，因为一旦说出来很可能就会受到旁人的指责和攻击。

回到家里，很多男人会觉得跟妻子聊情感是一件很"娘炮"的事，因为男儿从来都是有泪不轻弹的；如果你已为人妻，一想到照顾好家人才是自己最大的职责，又怎么好意思把自己事业上的梦想和野心向丈夫诉说。

于是，很多人日复一日地戴着面具，继续"装"下去。似乎只有把真实的自己掩藏起来，贴上符合社会期待的标签，或者说戴上能够被别人接纳的面具，我们才足够安全。

然而，每张完美面具的背后都是辛酸。我们慢慢长大，发现自己的存在竟然那么渺小、那么微不足道，尤其是当我们发现这个世界中的很

多人和事与我们所想的完全不一样，或是感受到了在成长过程中由生活带来的伤痛时，便学会了不再以本来面目示人。

尽管戴着面具可以给他人留下一个好的印象，得到社会的承认，能够与别人，甚至不喜欢的人和睦相处，实现我们个人的目的，但是人与人之间的交往还在继续，如果我们终日以面具伪装自己，时间久了，我们也很难分清哪个才是真正的自己。

其实，最真实的你就很好，比戴着面具的你更可爱、更吸引人。就像每个人儿时纯真的样子那样，清澈的眼，烂漫的笑，没有任何面具覆盖，如花一般绽放。所以，从现在起，把你内心最真实的渴望、最诚实的想法和感受展示给这个世界，你一定会发现不一样的惊喜。

有那么一刻，你突然被伴侣感动，觉得他/她在你眼中是那么的光芒四射，那么你敢不敢不装，而是深情地看着他/她的眼睛说：“亲爱的，这一刻，我被你深深地感动着，眼前的你是那么闪耀，那么令人心动。”

有那么一刻，领导给你安排了一个项目，你不但不喜欢做，而且觉得这件事本来就毫无意义，那么你敢不敢不装出一副乐于接受的表情，而是如实地告诉领导：“头儿，我理解你可能也是迫于无奈让我做这件事，但我做这件事总觉得特别没有意义，能不能让我去做自己更喜欢的项目？”

有那么一刻，你正主持一个会议，一位下属向你提出了一个不知道如何解决的困难，而你也跟大家一样觉得无从下手，那么你敢不敢不装作自己知道怎么解决的样子，而是如实告诉下属：“其实我跟你们一样，也不知道怎么解决这个方案，我也很困惑、很头疼，甚至睡不着

觉。”

在现实生活中，我们总是给自己戴上无形的面具，同时惊讶地发现，周围人的脸上也同样戴着面具，但是谁都不知道此时面具下的表情到底是欢笑还是悲伤，还是其他什么。其实，我们完全可以选择真实地活着，做最真实的自己，真实地表达自己的想法和感受，总有一天，你会发现自己竟然也能活得轻松、坦荡。

目光坚定就真的没有撒谎吗

当一个人跟你说话时，他目光坚定地看着你，这并不一定代表真诚；相反，他很可能是一个撒谎高手。

我们常说微表情可以反映出一个人的内心世界，虽然一个下意识的表情可能只是短短的一瞬，但是这个微妙的动作却很容易暴露出这个人内心的真实想法。比如说，当一个人目光坚定地看着你时，他的态度并不一定是诚恳的，他很可能是一个撒谎高手。很多时候，虽然言语可以欺骗人，但是肢体语言却永远无法掩盖真相，只要我们仔细观察对方的微反应，就能发现其中的秘密。

美丽在一家外企担任行政总监的职务，能力出众不说，形象气质也很出彩，深得老板的赏识，也很受同事们的欢迎。然而，不久前发生的一次意外事件却让美丽的名誉大大受损。

那天早上，美丽像平时一样走进办公室，让她感到奇怪的是，几乎每位同事都用一种怪异的眼神看着她，并且还时不时地嘀咕几句：“真没想到她竟然是这样的人。”“怪不得升职那么快，原来是小三。”

听到这种话，美丽感到浑身不自在，她忐忑不安地找到跟她关系非常要好的一位同事罗静，追问对方到底发生了什么，为什么大家都对自己指指点点。

罗静想了一下，悄悄地告诉美丽：“你还不知道啊？就在你昨天出差时，公关总监在茶水间里跟几个新同事说，老板多发了你一万元奖金。就这样，大家以讹传讹，最终竟然说你跟老板是那种关系。”

美丽一听，顿时火冒三丈，当即冲到公关总监的办公室，非要质问个清楚："是你跟同事说老板给我多发了一万元奖金，还污蔑我是小三？"

公关总监不温不火，目光坚定地看着美丽，一字一句地说："我绝对没有说过这样的话，是谁跟你说是我说的？你不信就把她拉出来对质。"

美丽看到公关总监那坚定的眼神，心里暗想：难道她真的没有说，或许是别人说的？可是，在这件事情上，罗静是不可能会陷害我的。

可是，无风不起浪，究竟怎么回事？美丽怎么也想不明白。

其实，在整件事情上，公关总监完全是迫于工作压力才不得已想出这一招，若是年底之前她的业绩不能超过美丽，很可能就得把总监的职位乖乖地让给美丽。为了保全自己的利益，她导演了这样一出戏。

故事归故事，但透过人际交往的一些细节，我们可以发现，即使一个人在讲话时目光坚定，他也可能在说谎。我们和别人交谈时，多数情况下会盯着对方的眼睛说话，这既是出于礼貌，又表明自己正在认真倾听。不过，我们还要善于从对方的眼睛或是一些微小动作中捕捉信息，鉴别对方所讲内容的真实性。

研究人员曾做过这样一个试验：他们将一群人分成两组，并且面对面坐着，然后让其中一组对另外一组说话，当然，所说的并非事实，每一句都是谎言。研究人员提前在隐秘处安放了摄像头，将整个过程拍了下来。最终结果却令人非常吃惊，几乎70%的撒谎者在说话时都以一种坚定的眼神看着对方。

其实，对那些撒谎高手而言，他们已经非常清楚目光游移很可能会泄露自己内心不可告人的秘密。因此，他们就采取了一种反其道而行之的方法，避免对方识破自己的谎言。也就是说，目光坚定的人有时也可能是在撒谎，只是这些说谎高手的手段比较高明罢了。所以，无论对方表现得如何淡定，都不要被对方那坚定的目光欺骗了。

相似的人往往能成为朋友

我们一生都在寻找让我们感觉舒服的人，因为他们与我们有着某种程度上的相似。我们可能会对与自己不同的人产生好奇，但最终我们还是不会“接受”他们。

人类都有一些基本的偏好，比如，喜欢熟人而不是陌生人，喜欢已知的东西而不是未知的领域。这种偏好在社会交往中也表现得很明显：人们总是喜欢和自己相似的人来往。实际上，往往相似的人才更容易成为朋友。

那么，为什么我们在交往中会有这种求同心理呢？在社交领域中，我们总是期待被社会接纳，渴望被爱，我们总是希望自己的价值观、性格、气质得到对方的认同，而那些与我们相似的人，总是与我们有着共同的追求。这样，人与人之间的交往就起到了正面的强化作用，彼此之间也极少出现因观念相悖而发生争执或是互相伤害的情况，这就是心理上的“相似性原则”。

当我们与那些和我们相似的人在一起时，我们的穿衣品味不会被别人调侃，我们的观念想法不会被别人拒绝，我们不喜欢的东西，他们也会和我们一起批判，这样，我们就会更有归属感、成就感，也会变得更加自信。你要知道，一个人只有在感到安全和被理解的情况下，才能放开自己，进行深层次的人际交往。

20世纪80年代，密歇根大学做了一系列实验：把实验者分为两组，每组64名学生；每周向第一组学生展示一位男大学生的照片，连续展示4周；向另外一组学生展示不同面容的照片，也是连续展示4周。

4周以后，调查者询问两组学生这样两个问题：如果将来遇到照片上的那些人，你会喜欢他们吗？另外，你认为照片中的那些人与你的相似度有多大？

结果显示，每周看同一张照片的学生更强烈地认为这些人是他们在真实生活中会喜欢的人，并且认为这些面孔与他们自己非常相似。换句话说，熟悉的面孔往往会给人更亲切的感觉。

事实证明，和自己相似的人交往，会给人带来一种熟悉的感觉，而且不会产生蔑视感，取而代之的是一种轻松和舒适。这样彼此在谈话、沟通的过程中，很容易一拍即合，也可以相互激励。

大学新生在经过一段时期的交往和磨合后，可以很快找到属于自己的朋友以及心仪的各类社团，而他们选择朋友和社团的标准，就是找那些与自己相似的人，不论他们在这个过程中是有意识还是无意识的，结果都是这样。

选择朋友如此，我们在选择爱人时同样喜欢和自己相似的人。相反，如果没有价值观、兴趣爱好、生活习惯等方面的相似性作为基础，你们的爱是很难牢固的。

总之，我们在与他人交往的过程中，最重要的是要主动亲近他人，挖掘自己与他人潜在的相似性，甚至也可以有意识地制造“共同点”。很多时候，恰恰是一些小细节能迅速拉近彼此之间的距离，产生意想不到的效果。

我们都渴望得到别人的认同

当一个人没有办法确定自己的价值时，他就会渴望从外界、从他人那里寻求认同。

很多时候，我们之所以很努力地表现、付出、张扬，只是因为希望换来别人一句“你真棒”“你真漂亮”“你真厉害”“你真聪明”……可是，一旦有点风吹草动，感觉自己不被认可、不被接受的时候，我们就会紧张或愤怒不已，好像自己真的不好了一样。

我们怎么就这么需要别人的认可呢？其实我们害怕别人说我们不好，是因为我们渴望得到赏识，得到他人的认同。在很多人的世界里都有这样一条逻辑：如果自己付出的努力或者付出的关怀没有得到他人的认可，很有可能就会觉得自己的所作所为没有意义。

在马斯洛看来，人有五个需求层次，当我们的生理需要和安全需要获得满足后，就会发展到高一层次的需求，那就是对爱、尊重和被认可的需求。其中，得到他人认可这一需求体现的即是对自我价值感的确认。

在人际交往中，每个人都希望得到他人的肯定与欣赏，得到社会积极、肯定的评价，以确定自己的人生价值。当我们不确定自己好不好的时候，我们就需要别人来帮助我们确定。如果得不到他人的认可，心里就会充满无助和感伤。如果打击过大，甚至还会对自己的未来失去信心，影响自己的人际关系。

其实，一个不能认可自己的人，才会如此需要别人的认可。一个不相信自己很好的人，自然也不能看到别人对自己最中肯的评价。生活

中，尽管很多人表面亮丽光鲜，内心却充满了强烈的自我否定，这样的人总是觉得自己哪儿都不好，所以，才会那么需要别人的认可，让自己觉得好像自己并没有想象中的那么差。

我们不妨扪心自问：在别人认可你之前，你认可自己了吗？事实上，一个人清楚地知道自己的价值，自然能心中踏实。即便别人否定了你，你身上那股强大的自我认可能量，也会帮助你客观地看待他人的意见，而不是极力否定自己。

要想认可自己，我们就应该发现自己是值得被爱的。不是因为别人爱你，你才值得被爱，而是你值得被自己爱。当你不再对自己苛刻、要求、批评，不再把自己的好和不好与自己的能力、性格、家世背景挂钩时，你就会发现自己其实也很不错。虽然你也有自己的短板，但是这并不影响你的品行、人格；虽然你暂时不具备某些技能和物质，但是你却有一颗从未放弃自己的心。

所以，很多时候，我们无须别人说自己好或者不好，我们只需要对得起自己的心，做给自己看就可以了。因为我们是为自己而活的，而不是为他人而活的。你要记住：别人对你的肯定，不应该比你对自己的肯定更重要。别人对你的否定不过是他们的一些看法罢了。虽然得到他人的认同，会让你逐渐建立起自我价值，在每一段关系中受益，但是要想赢得别人的认可，就应该先让自己蜕变。

你为什么不敢与别人对视

<u>脸庞是思想最生动的描写，眼睛则是了解心灵的途径。</u>

很多人都会有这种感受：当别人坐在你对面的时候，你总感觉神经紧张，浑身不自在。例如，你在咖啡馆，如果对面恰好坐着人，也许你会担心他的目光，不喜欢被别人盯着看的感觉；在餐馆吃饭，如果对面坐着人，也许你就会感到紧张，担心自己的一言一行会成为对方关注的地方。

想想看，如果一个人总是盯着你的一举一动，你会有什么样的感受？想必很多人心里都会想：哎呀，好尴尬呀！顿时心跳加快、呼吸急促，这就是典型的对视尴尬或目光尴尬，简单而言，就是不敢看别人的眼睛，不敢眼神对视，一旦与别人眼神对视了，就会马上避开，特别是在一些社交场合，希望别人不要注意到自己。

尴尬似乎是一种特别复杂的体验，也许你就经常陷入这样的困境：在公众面前发言，总是忧心忡忡，在意别人看自己的目光，在意别人怎样评价自己，总想着“要是我说得不好怎么办”“他们的表情好像在说我很差劲”。

在面对人际交流的时候，很多人会有这样的顾虑：会不会出错？会不会被人嘲笑？出错了怎么办？我要怎样继续下去？虽然有时候，这样的顾虑会促进我们更好地管理自我，但是过度地担心往往会放大我们对焦虑的感受。

每个人都有一个独立的舒适区，一旦这个独立的舒适区遭到威胁，我们就会焦躁不安。其实，很多时候别人对我们并非很关注，只是我们

自己太把别人的关注当回事儿罢了。很多时候，放大对自己的关注，反而会放大我们对尴尬的体验。

每个人都希望自己在他人面前表现得很好，但遗憾的是，并不是所有人都能做到，毕竟任何人或多或少都会有一些瑕疵。面对目光直视带给你的尴尬，与其通过逃跑、离开的方式应对人际上的焦虑，倒不如大大方方地展现出来，一点点地去面对。要知道与人交流，应勇于承认自己的缺点，让人发现虽然你不完美，却依然迷人。

智商越高的人，越难相处吗

有人说，智商、情商是互补的，可智商是天生的，且大多数人相似，情商却是可以培养的。

说起天才，很多人心中往往会浮现出这样的形象：神经质、高傲、孤僻。不论你想到的是哪一种，这些形象似乎都存在一个共性：性格古怪，不善交际。不可否认，这个世界上的确存在一种人，有着超乎常人的智商，但是却仿佛始终活在自己的星球中。

《生活大爆炸》中有这么一位“怪咖”：智商高达187，却总是因为一些鸡毛蒜皮的小事惹毛自己的朋友，他不能容忍别人的“坏习惯”，却觉得别人容忍自己是理所当然的。

虽然不能说每个智商高的人都有低情商的可能，但是对很多普通人而言，难以和聪明人相处却是一个客观存在的事实。这究竟是怎么回事？

社会认知神经科学奠基人马修·利伯曼经研究发现，与一般智能以及与之相关的认知能力（比如工作记忆和推理能力）相关联的脑区主要位于大脑的外侧，而与思考他人、思考自己相关联的脑区主要位于大脑的内侧。支持社会思考的神经网络与支持非社会思考的一般认知神经网络通常是互相矛盾的。

一般来说，社会认知神经网络活跃的程度越高，那么负责其他非社会思考的一般认知神经网络平静的程度也就越高。同样，当人们进行非社会思考时，一般认知神经网络往往表现得更活跃，而社会认知神经网络则稍显平静。

于是，我们有理由推测，高智商人群的一般认知神经网络长时间处于活跃的状态，这就抑制了他们社会思考脑区的活动，使他们表现得不那么社会化。

幸运的是，社会智能和非社会智能存在此消彼长的关系，这让很多心理疾病患者有一技之长。像孤独症、自闭症患者就经常拥有与其障碍全然相对的，甚至惊人的能力，比如超强的口算能力或超强的艺术创造力。

可以说，人类的大脑天生就拥有这种平衡社会智能和非社会智能的能力，所以，人类才会如此的与众不同。当然，也有一些方法可以改善高智商者的相处之道。

停下学习、工作，多出去走走

人的精力是有限的，大脑的各个脑区也需要交替工作。从现在起，修改一下你的日程表，少一些工作时间，多一些社交时间，让你的社会智能脑区也活跃起来。高智商的人只要每天做出一点小小的改变，锻炼自己的社会智能脑区，不仅能够获得更高的生活质量，还可以成为人见人爱的社交天才。

向别人敞开自己

生活中，人们总是有意无意地掌控并构筑着自己的防御堡垒，不可否认，每个人都有对安全的需求，但是真正的安全感应该来源于你主动向别人敞开自己，而一些高智商的天才就是因为太过执拗而忽视了这一点。很多时候，你只有真诚地敞开自我，你与陌生人的关系才会被拉近。

澄清你在人际中需要什么

澄清你在人际交往中需要什么，是为了更好地帮助自己在人际中找到方向感。然而，要想做到这一切，就需要从澄清恐惧开始。

比如，你对一些事情总是表现得很敏感，意味着你对它有着更高的要求，同时也有唯恐求不到的焦虑感；比如，你很容易对一些人或事感到紧张，意味着你特别在意；比如，你特别害怕在别人面前表现不好，说明你有很强的自我表现欲，并很想展示自己；你总是害怕受到别人的责备，说明你十分需要别人的赞同和接纳。

那些不可忽视的小动作

微反应是人类本能的反应，是了解他人内心意图最准确的线索。生活中，很多小细节里往往暗藏着很大的学问。

受知识、阅历、能力等各种因素的影响，一个人往往能够在内心浪涛汹涌的时候仍然可以做到面不改色，比如，明明很讨厌一个人，却可以表现出很喜欢的样子。也许很多人会说，这个人真会演戏，真会装，但无论怎样，他都无法控制自己的微反应。

那么，什么是微反应呢？当我们向外界传递信息时，我们往往会通过语言、肢体动作等可以控制的身体系统来传递，同时，也会伴随一些不经意间流露出来的表情、动作，这些瞬间的表情、动作没有经过刻意的修饰，具有原始的生理意义。比如，惊讶时上扬的眉毛，愉快时眯起的眼睛，厌恶时单侧嘴角上翘……这些即是微反应，是人体在受到有效刺激时最初的瞬间反应。

如此看来，微反应是装不出来的，因为它是人类作为一种生物，经过长时期的发展、进化而遗传和继承下来的。可以说，它是人类的一种本能，不受思想的控制。所以，一个人再怎么装，也不能隐藏本能的痕迹。只要我们用心观察，就可以通过微反应来了解对方内心真实的想法。

下面，我们具体说说人际交往中那些能够让我们瞬间读懂对方心理的小动作。

嘴巴是情感宣泄的重要通道

在人际交往中，嘴部是面部表情中富有表现力的一个部位，不同的嘴部动作反映了不同的内心活动。

当心有愤怒，却又苦于无处发泄时，人们常常用咬嘴唇这种方式表达自己内心的不满和紧张。当心理紧张或感到不自在时，人们往往会用舌头不断地舔嘴唇来安慰自己，试图使自己镇定下来；然而，这个动作并不会令人感到更自信，只会让人感到更加紧张。当一个人撒了谎，或者说错话之后，他往往会把手伸向嘴巴，似乎想收回刚才所说的话；只不过，成人很少做出如此夸张的举动，他们举起的手并没有放在嘴上，而是在轻轻划过鼻梁后，最终又归于原位。当面临压力时，人们往往会藏起或拉紧自己的嘴唇，待嘴唇变为一条直线时，人们的情绪和自信也跌至谷底。

另外，如果我们发现对方总是撇着嘴，就应该注意了，这很可能是在表示反感，此时你就应该考虑暂停话题了。

微笑会暴露一个人的底细

在所有的肢体动作中，最常见的表情莫过于微笑，它可以传达1000多种不同的含义。学会区分不同微笑之间的微妙差异，可以帮你揣测他人的底细。

开怀大笑的人大多心胸开阔、性格直率，他们让人从心底里感到放松。当然，也有一种人喜欢利用夸张的笑容来掩饰内心的不安，或是借机感染身边的人，然而，他们的笑容看起来却有些不太自然。很多女人笑起来喜欢用手捂住嘴巴，她们大多性格内向、温柔、文静，不会轻易向他人吐露自己的心声。

抿嘴笑是一种明显的拒绝信号，例如，女性在遇到自己不喜欢的

人，而又不好意思拒绝对方时，往往会露出这样的笑容。另外，有种微笑，俏皮中略带几分腼腆，很容易激发男性心中的保护欲，这就是斜眼笑，头稍稍偏向一侧，眼睛往上斜瞟。对男性来说，斜眼微笑的女性最具有魅力。

手是情绪的忠实反映者

双手和大脑之间的联系远超过身体的其他部位。事实上，人的双手能够生动地反映一个人的内心世界。

双臂交叉于胸前。当做出这种举动时，表示人们将自己不喜欢的人或事物统统挡在外面。它所传达的含义很明确，就是拒绝、否定和防御。不过，如果双臂交叉的同时，还有抓上臂的动作，则说明内心的紧张和不安，以此动作来安抚自己。

将手背在身后。摆出这种姿势的人，总是给对方一种权威、自信和充满力量的感觉。然而，如果背在身后的双手不是握在一起，而是一只手抓住另一只手的手腕，则表明这个人的内心充满了挫败感。

双手紧握。有此动作的人总是面带微笑地看着对方，给人自信、胜券在握的感觉，其实，紧握双手是挫败感的体现。而且双手紧握的高低，也与人们的心理挫败感或沮丧情绪的强烈程度密切相关。双手位置越高，挫败感越强，或者情绪越沮丧。

摩擦手掌。这个动作的含义非常丰富。在投掷骰子前，将骰子放在掌心，反复搓揉，反映了掷骰人内心的期待心情。不同的摩擦速度也反映了人们不同的心理状态。摩擦动作越快，越说明心中非常期待；而动作慢，则说明心中举棋不定。

腿脚是身体上最诚实的部位

当感到不适或者不悦时，人们常常会做出躯干保持不动、腿脚轻晃或抖动的动作。事实上，在很多会议室、约会现场，我们很容易看到这种腿脚轻晃的动作，它有助于缓解当事人内心的焦躁不安与压力。

当感到压力或威胁时，人们会通过双腿分开的动作来维护自己的势力范围，这种举动往往象征着自信、权威和控制。此时，将双腿收拢则是一种缓解紧张气氛的好方法。

当感到不安或是想拒绝对方时，人们会采取双腿交叉、双臂抱于胸前的姿势，这反映了一种保守、顺从或是戒备的心理。

眼睛是藏不住秘密的

一个人的健康程度，以及他的性格和想法，都能从其眼睛的颜色和清晰度以及形状中推断出来。

眼睛是人体传递信息最有效的器官，能表达出人们最细微、最微妙的内心情感，从一个人的眼睛中，往往能看到他的内心世界。在人际交往中，一个人的眼神往往能透露出很多表面上看不到的信息，眼神可以淋漓尽致地表达出一个人的情绪，甚至流露出语言难以表达的微妙感情。

肢体语言学家称，通过一个人无意识表现出来的眼部细小差别，就可以分析出这个人的很多特质。对此，达·芬奇就曾说："眼睛是心灵的窗户。"确实，观察一个人的眼睛通常就可以读懂一个人的想法。

在与人交往时，目光应该是坦然、亲切、和蔼、有神的，交谈时还要将目光转向交谈者，以示自己在倾听，不要躲闪或游移不定，这样才能给对方留下一个良好的交际形象。与之相反，呆滞、漠然、疲倦、冰冷、惊慌、敌视、轻蔑、左顾右盼的目光都是应该避免的，而且还要避免死盯着对方的眼睛或是脸上的某个部位，因为这样只会使对方感到紧张不安，甚至产生抵触情绪。在别人讲话时，眼睛东张西望，或者不停地看手表也是很不礼貌的行为，这样很难得到他人的尊重和信赖。

当然，眼睛所能透露出的人们内心的秘密还远不止这些，下面就让我们共同来探究一下。

从眼神的变化读懂一个人

当对方看你的时候，如果他的目光清澈而坦诚，则说明其内心没有隐秘，为人正直、自信、心胸坦荡：如果他的目光狡黠、隐晦，则说明他为人比较虚伪、心胸狭窄；如果他的目光黯淡，一副无精打采的样子，则说明他为人比较软弱，做事优柔寡断，缺乏意志。

从视线的变化读懂一个人

如果说话的人口若悬河、滔滔不绝，而听者总是回避与对方的视线交流，或者眼神到处游离，则可以理解为听者已经厌烦了这个话题。有时候，当一个人的眼神游离不定时，他可能是在隐瞒什么事情。

从瞳孔的变化读懂一个人

瞳孔的变化是任何人都不能主动控制的，瞳孔的放大和收缩，往往反映了一个人复杂多变的心理活动。当一个人感到愉悦、兴奋时，他的瞳孔就会比平常扩大几倍；当一个人遇到让人生气、厌烦的事情时，瞳孔又会收缩得很小；若是一个人的瞳孔不发生任何变化，就说明他对所看到的事物根本不关心或者感到无聊。

从眼球的变化读懂一个人

通过眼球变化也能了解到一个人真实的内心世界。比如，眼球习惯向左上方看的人，往往喜欢回忆往事，对这样的人要有耐性；眼球习惯向右上方转的人，喜欢做白日梦，当然，这并不是意味着他们只会凭空想象，要知道很多发明和实质性的建议都是从想象开始的；眼球习惯向左下方看的人，具有很强的想象力与思考力，这种人喜欢自由自在地享受生活，比任何人都会安排生活和工作；眼球习惯向右下方看的人，大多心思细密、思考力强，与这样的人相处时要特别小心。

第5章
最高的情商是自有分寸
——如何保持人际交往的距离

人与人之间的交往必须保持一定的距离，这不仅是一种礼貌，而且是一种正常的心理反应。虽然这个距离看不见、摸不着，但如果逾越了各自的“领地”，就会带来不可想象的后果。

有距离地交往，让你更得人缘

交际需要距离，只有把握好分寸，交际才会产生奇效，而一切过犹不及的交际只能事倍功半，甚至会半途而废。

正如很多人经历的那样，人与人之间需要保持一定的空间距离。的确，在这个世界上，每个人都需要有一个可以自我把握的空间，它就像一个无形的“气泡”，为自己占据着一定的“领域”。其实，这就是所谓的私人空间，一般在46～61厘米的范围。如果有一天，你的这个私人“领域”被别人触犯了，你就会感到不舒服、不自在、不安全，双方关系也会搞得很僵，甚至翻脸，不讲情义。

心理学家做过这样一个实验：在一个刚刚开门营业的书店里，当里面只有一位读者时，心理学家就拿本书走近他。试验测试了整整80位读者。结果证明，在一个只有两位读者的空旷的书店里，没有一个被试者能够忍受一个陌生人靠近自己。

人与人之间有着看不见但实际存在的界限，亲密地保持距离，才是恰当的交际方式。双方的人际关系以及所处情境往往决定着相互间自我空间的范围。可以这么说，根据空间距离的不同，可以推断出彼此之间的关系。

美国人类学家爱德华·霍尔博士将人际关系划分成四种交际距离，各种距离都与对方的关系相称。

亲密距离

这是人际交往中最小的间隔，大约在0.5米以内，即我们常说的“亲

密无间”，彼此间可能肌肤相触，耳鬓厮磨，感受到对方的体温、气味和气息。这种亲密距离只限于在情感上联系高度密切的人之间使用，比如情侣或夫妻间，父母与子女之间，或是知心朋友间。

在社交场合，如果有人（不属于这个亲密距离圈子内的人）随意闯入这一空间，不管他有何用意，都会引起对方的反感，注定自讨没趣。

社交距离

社交距离属于社交礼仪上较为正式的交往关系，一般在0.5米到1.5米之间，伸手可以握到对方的手，但又不会轻易接触到对方的身体。在工作场合，这一距离是很合适的。举例来说，如果你去领导办公室汇报工作，就要把握好这个社交距离。若是小于这个距离，就难免会给领导一种盛气凌人的感觉；若是超出这个距离，领导则会误以为你不够真心实意。

礼仪距离

礼仪距离一般在1.5米到3米之间，属于礼节上较正式的交往关系。这个距离主要适用于向交往对象表示特有的敬重，或用于举行会议、仪式等。

公共距离

一般来说，3米以上的空间距离，是演讲者与听众的适宜距离。也适用于与自己不相识的人共处。

有趣的是，与不同文化背景的人交往，要保持不同的空间距离。如果你正在与一位美国人交谈，那么，最好将彼此的社交距离掌控在60厘米左右，这是他们认为最有分寸、最友好的空间距离。但是，如果与你

谈话的是一名阿拉伯人，就要小于这个距离，否则就会出现你往后退他往前追的滑稽场面。

多数情况下，社交距离是有规可循的。比如说，社会地位不同，彼此之间交往的空间距离也存在一定差异。一般来说，身处要职的人对于个人空间的需求相应会大一些。我们只有了解了人际交往中人们所需的自我空间及适当的交往距离，才能更好地打造完美的人际关系，取得意想不到的交际效果。

没有一种关系是永恒不变的

一个人真正的魅力，不是你给对方留下了多么美好的第一印象，而是对方认识你多年后，仍然喜欢和你在一起。

朋友交往，彼此间保持一个礼貌的距离，既不至于太远而显得冷淡，也不至于太近而失了必要的恭敬，这样的友谊才能更长久。周国平先生曾说过这样一句话："在一切人际关系中，互相尊重是第一美德，而必要的距离又是任何一种尊重的前提。"

然而，很多美好的消失，都是因为距离的消失，只是我们浑然不觉，且始终执迷不悟。

"竹林七贤"之一的山涛投靠司马氏之后，平步青云。

有一次，好心的山涛想推荐同为"竹林七贤"的好朋友嵇康去做官。嵇康一听，顿时觉得自己高洁的情操与志向受到了凌辱，于是，他愤怒地给山涛写了一封信，这就是历史上有名的《与山巨源绝交书》。

后来，嵇康与好友山涛的关系渐行渐远。

朋友之间如果忘记距离，就会失去自己的空间，被强烈的窒息感，甚至是一种被侵略的感觉所包围。你要知道，空间距离是维持朋友关系最重要、最微妙的因素，一旦空间被挤压、被侵占，友谊的大厦就会倒塌。所以，朋友之间长久相处的秘诀绝不是频繁地接触。保持一定的距离，反而会多一些牵挂。

世界上没有一种关系是永恒不变的，朋友之间的关系也不例外，它

既是一种随时可以改变的关系，又是一种很难真正确定的关系。如果我们忽略了交友的距离，就免不了会使朋友之间轻松自如的关系变得紧张、有压迫感。

也许很多人已经发现，你与那个感觉可以相处一辈子的朋友之间，也是有距离的。这个距离不远也不近，不疏也不密。毕竟在我们的心里，一辈子真正接纳的，只会是有限的几个人，而更多的人却成了我们生命中的匆匆过客。

当然，朋友之间保持一定的距离，也绝不能近到无话不谈。即使对方是你完全信任的朋友，你也不能把自己所有的苦恼都讲给对方。很多时候，交往过度其实是很致命的。

你要知道，所有美好关系的变味，都源自于两个人之间的零距离。我们不是彼此的心理咨询师，不能一股脑地把自己的“脏衣服”都晾出来。当你忍不住要说秘密的时候，你就要时时提醒自己停下来，不要再说了。留一些隐私给自己，让它们成为你自己的秘密，这一点真的很重要。

而且不尊重朋友的话、伤害朋友的话、刻薄的话，统统都不要说，朋友跟你有着不同的生活习惯，也不要去指责。很多时候，如果你用挑剔的目光，去挑选十全十美的朋友，那么你很可能会没有一个朋友。千万不要相信“我们无话不谈”这样的陈词滥调，就算是亲密无间的夫妻，无话不谈最终也可能会酿出苦果。

其实，朋友之间的谈话要尽量找到共同点。即便双方之间有了分歧，也要以平等尊重的方式讨论，不必力求一致。而且要学会倾听对方不同的声音，保留自己的意见，并巧妙地转移到下一个话题。学会转移

话题不仅是人际交往的润滑剂，而且是一种交往智慧，毕竟彼此之间的交谈，若是有了一个共同点，谈话就会进行得更温和、更快活。

古人云：“君子之交淡如水。”这无疑是一种朴素的真理。朋友之间相处的最高境界就像淡淡的清茶，没有要求，没有利害，没有是非，相聚只因随缘。

试图改变他人，难免会换得冷酷的绝交

我们很容易习惯性地认为是别人错了，其实这个世界哪有对错，只是别人和我们的看法不一样而已，人与人相处多一点包容，也许会更融洽一些。

很多人都曾有这样的经历：当我们遇到形形色色的人，遇到不顺心的事情时，我们总会习惯性地指责别人，觉得别人这样做不对，那样做是错的，总希望做一些事来改变对方，让对方达到我们的期望——我们自认为正确的做法。

但是不得不承认的是，人与人之间交往，不管关系有多亲密，都不意味着想法一定会完全一致，不管我们如何努力去改变对方，对方是否真的如我们所愿去改变，是任何人都无法强迫的。

让我们看看这些事实：

在恋爱关系中，我们总是希望改变对方。男人总是希望女人变得越来越温柔体贴，越来越漂亮、能干，恨不得女人上得了厅堂、下得了厨房。女人则希望男人越来越成功，越来越爱自己，总觉得自己把最好的年华都给了男人，所以，两个人只要一有矛盾，就一定要让男方妥协。

在亲子关系中，我们总是希望改变子女，使子女变成我们想象中的模样。孩子还在幼儿园就被我们早早规划好，将来是留学英、美，还是上清华、北大，是做律师还是当艺术家。

回顾一下你的过去，想想你花掉了多少时间，以求改变他人，他们可能是和你一起工作的同事、你的家人、你的朋友、你的某位客户……结果呢？换回来的往往是失望和难过。

坦诚地说，要这些人屈服无异于要他们扮演孩子的角色，让他们明白你这是为了他们好，你才真正清楚他们需要什么或是应该怎么做，虽然你的头脑可以做出这些看似很合理的解释，但是你凭什么去评判别人？你自己就很完美吗？

然而，事情却是这样的：

在爱情关系中，如果总想着改变对方，则只会拉远彼此的距离。学会换位思考，停止抱怨，共同朝一个方向努力，互相理解、互相体谅才会彼此提升。如果确实接受不了现在真实的他/她，那就索性离开。

对于孩子的美好前程，很多家长我行我素的规划往往都是多虑。我们保证不了孩子最终的成就或幸福，但是我们付出的所有时间和爱便是孩子内心里最温暖的记忆，这就足够了。接受孩子也接受自己，这或许才是最好的家长。

其实，每个人都有自己鲜明的个性和主张，试图去改变他人、控制别人，或是要求别人理解自己，只会浪费自己和别人的时间。而且经验一再告诉我们，你越尝试去改变别人，别人越反抗你，这样，你们之间的关系就会陷入恶性循环之中，结果双方都感到沮丧、压抑。

再者，每个人穷其一生都在追求一种安全感，试图说服别人无疑是在某种程度上摧毁别人的安全感。即使你有再充分不过的理由，别人也不会希望被人当面指出自己的错误，并逼自己承认错误。想想确实也是，每个人都很难承认自己的坚持是错误的，即使他心里非常清楚你说得更有道理。

所以，无论什么情况，我们都不要试图用自己的价值观、人生观去改变对方，更不要试图把自己的意愿和意志强加给对方；否则，换来的

很可能是两败俱伤，即使再好的朋友也会越来越疏远，最终只会分道扬镳。

没人有义务迁就你的过分

在要求他人尊重、宽容你之前，我们有必要反省一下自己的行为有无过分之处。

生活中，很多人都见过这一类人，他们明明做了有悖公德、损坏他人利益的事，却认识不到自己的过错，还洋洋得意地觉得自己的所作所为都是天经地义的。

比如，私自占用公用楼道，堆放个人杂物的住户，不会去想自己的做法是否妥当，反而会觉得别人的举报实在是可气、招人烦。

再比如，现如今，小区里养狗的人很多，狗主人的风格也是各式各样的，不过大致可以区分成两类：守规矩的和不守规矩的。前者出门遛狗时总会牵着狗绳，并且自带塑料袋，以防小狗到处排便污染环境，如果自家的狗在公共场合排便了，就会马上进行清理。而后者不仅不牵狗绳，而且小狗在外排便了也置之不理，似乎全世界都要来迁就他的狗。

生活中，人与人之间因为观念、习惯等各有不同，难免会产生摩擦。所以，凡事都要有尺度，一旦打扰了别人，就要考虑别人的感受。对许多人来说，小狗就像是他们的孩子、朋友，但是既然饲养了，那么必须要承担照顾和管束的义务。小狗出了家门，就要遵守社会的公德与秩序。如果小狗主人总是做出让别人觉得过分的事，还完全以自我为中心，无视别人的权益，那么别人自然不会迁就你。

很多时候，人们总是要求别人的尊重和体谅。可是那些把自己的不良行为看作天经地义的人，根本不值得被尊重。

生活中，当我们与同事、朋友，甚至是陌生人相处时，如果你觉得别人反感你的行为，那么你先不要急着争辩，而是要认真地反思一下自己的做法是不是给他人带来了不便。你不要刻意去否定自己的权利，也不要过分要求别人迁就和宽容你。

生活在人群中，必然要求人们要相互迁就和忍让，但若是一意孤行，则很容易招来天怒人怨，谁有义务来迁就你呢？在要求他人尊重、宽容你之前，你有必要反省一下你自己的行为有无过分之处。

以己度人的做法是不可取的

一个人的要求只是用来要求自己的，那是你自己的观念，是自己对待他人和自我的一个态度。

生活中，每个人都会有一些小缺点，犯一些小错误，其中，有一个错误或许是所有人都或多或少犯过的，而且是在潜意识的支配下不经意而为之的，无论是犯错之前，还是犯错之后，都从来没有意识到自己的错误。这个错误就是，总喜欢把自己的意愿强加给别人。

很多人在与他人交往时，常常会不由自主地以自己心中的某个标准要求他人的行为，例如，恋爱时，希望恋人能抽出更多的时间陪自己；工作时，希望同事能更好地配合自己的工作；教育孩子时，又希望子女能按照自己的意思学这学那……很多人总以为自己想的是什么，别人想的也是什么。可是，一旦对方没有按照我们的想法去做，我们往往又会感到失落、难过，久而久之，还会猜疑对方是否真的关心和理解自己的感受。

实际上，这根本不是他人的错，而且跟他人没有任何关系，更不是他人对我们有偏见或是什么不好的看法。这只是我们自己的一厢情愿，是自己对他人的过度期望，是我们自己太喜欢把自己的意愿强加给别人了。

人虽有共性，但同时也存在个体差异。若是仅凭自己主观的猜测去判断别人，把自己的意愿强加给别人，弄不好还会导致人际关系紧张。心理学家称这种心理现象为投射效应，就是我们常常会不自觉地把自己的好恶、观念、情绪、意愿归属到别人身上，认为别人也具有同样的特

征，例如，自己喜欢说谎，就认为别人也总是在骗自己；自己感觉良好，就认为别人也都认为自己很出色，结果常常犯了以己度人的毛病。

当然，这并不是说你内心制定的标准就一定是错的，而是说你强烈地期望别人能够认同并接受你的这些标准的做法是不妥当的。要知道，人际交往不是要你把自己的观点强加给别人，也不是要你把自己的想法随意地搭建在别人的想法上。虽然很多要求并不过分，有些还是理所应当的，但无论什么要求，归根结底都只是你自己的想法，并不代表别人的想法。再者，每个人都有自己的一套行为方式，我们不应要求任何人按照自己的意愿待人接物，更不能随随便便无视别人的看法。

因此，要想做到不把自己的意愿强加给别人，就要做到把自己应该做的事做好，不要想着对方一定能接受，而要学会接受不同人的不同行为方式，因为不是所有人都能按照我们喜欢的方式做事。所以，为了避免投射效应对我们的误导，在与人交往的过程中，我们要尽量客观地判断自己和别人，这样对方才会很轻松，我们也会更快乐。

要远离负能量强的人

一段好的关系，应该是彼此自带光芒，照亮对方，而不是一味地消耗，把对方拉进伸手不见五指的黑洞。

不知你是否发现，在我们周围有这样一群人，他们对所有的事情都灰心丧气，对这个世界所有的人都怀有敌意，常常会无端地认为，所有的事情都会往最坏的方向发展。这样的人把时间和精力都消耗在了不必要的烦恼中，得了好处就觉得理所当然，吃了亏便觉得所有人都亏欠了他。

杨小姐刚进公司的时候，离她办公桌最近的是一个40多岁的女人。这位前辈每天的工作就是整理档案，朝九晚五地穿梭在高高垒起的档案里。

杨小姐清楚地记得，她到公司的第一个中午，这个中年女人就拉着她的手一起去吃饭，又陪她一起散步。这个前辈特别热情，是第一个与杨小姐打招呼的人。

相处时间久了，杨小姐明显能够感受到公司里上上下下并没有那么多人喜欢这个女人。对此，杨小姐表现得很释然，心想：谁一定会说谁的好呢？不可能每个人都被别人喜欢。

可是，没过多久，杨小姐发现，在这位女同事所有的热情里，总是穿针引线般地露着很多负能量，一点点地渗透到她的生活里。每天一上班，这位前辈就开始吐槽前一天晚上和婆婆如何地恶言相向；午饭时，又开始埋怨工作烦琐、无聊，领导偏心，同事无情无义。

后来，据杨小姐自己说，“现在，每当我一想到整天都浸泡在这位前辈的吐槽里，就觉得这一天的生活简直糟透了。我甚至都不敢去吃午饭，不敢散步，宁可天天从家里带饭。”

后来，杨小姐调换了部门，才觉得生活轻松多了。

生活中，像这位女前辈这样的负能量携带者不在少数，他们经常会有意无意地把一些悲观、消极的情绪传染给身边的人。即使别人很努力地给予鼓励，换来的也很可能只是唉声叹气。大多数时候，那些持续给别人输入负能量的人，自以为是在倾诉、宣泄，事实上，事情根本不会因为他们的抱怨而变好，他们这么做只是给自己添烦恼，也给别人添忧愁。

其实，很多人的烦恼都来自于人与人之间的交往，而情绪更是极易受周遭环境的摆布的。如果你选择和一个心胸狭隘、消极、悲观的人做朋友，那么在不知不觉中，你看待问题的角度与思维方式也会受此人的影响，而你的日子自然也不会好过。

偶尔的抱怨，会让两个人走得更近，但若是没完没了地抱怨，免不了会让听者厌烦。要知道，没有人愿意和满身怨气的人相处。所以，从现在起，你就要尽量远离那些让你觉得不那么喜欢、充满负能量的朋友，这样你才会有更高的生活质量。

建立有效的社交网络才有意义

与其浪费时间和精力结交那些无关痛痒的人，不如好好修养自身，丰富自己的生活。记住：当你足够优秀时，你自然会吸引同样优秀甚至更优秀的人。

很多时候，我们常常觉得自己朋友满天下，但事实真是这样吗？

有这样一个例子：有个朋友喜欢跟人吹嘘，说自己的手机里储存了数千个电话号码。有一次，别人问他：“你有那么多朋友，经常联系的有多少？”这位朋友只得老老实实地回答道：“不超过30位。”

也就是说，只有这30位朋友才是他的有效人脉，其他的都是“无用资源”，这些在各种社交场合跟别人要来的电话号码对他根本没有产生社交价值。

其实，真正有效的社交是懂得如何与别人进行有效沟通，并且能灵活地应对各种突发状况。虽说科学技术让人与人之间的沟通变得更加便捷了，但是也让人与人之间的距离变得越来越疏远了。

前段时间，小A被一位同学拉入了小学同学的朋友圈。

一开始，小A还经常在朋友圈里说说话、露露脸，但是很快就发现根本不是那么回事。昔日的同窗好友除了互相吹捧，剩下的就是谁谁的孩子上了哪家收费颇高的国际幼儿园、谁谁最近生意上只一个月就赚了几百万元……看看同学，再看看自己，小A感慨万千。没多久，她在朋友圈里发起的话题也越来越少，得到的响应更是少之又少，很快她就被大家给遗忘了。

没多久，小A就像消失了一样，不再说话，没了音讯。

相信很多人都有过类似的经历，经常会参加各种沙龙、聊天圈子，刚开始还一副热火朝天的样子，但是聊着聊着，却发现彼此的生活经历、个人习惯、家庭背景实在是各不相同，最后连话都搭不上。在这些看似活跃的圈子里，除了忙碌，我们还收获了什么？

《世说新语》中有这样一个故事：管宁和华歆是一对朋友，一天，他俩一起在园中锄草，锄着锄着，管宁突然发现地上有一块金子，然而，他却视而不见，专心做自己的事情。华歆看到了，就把这块金子捡起来，可是，当他看到管宁的神色后，又把这块金子给丢下了。

还有一次，管宁和华歆一起读书，突然，门外传来一阵热闹的声音，管宁两耳不闻窗外事一心读书，华歆则跑出去看热闹。管宁见状，就决定割断席子与华歆分开坐，并表示绝交。

我们每天往往要花费很多时间经营人脉和社交，但是很大一部分时间是与道不同的人勉强交往。有句俗话是这么说的：“你是砍柴的，他是放羊的，你和他聊了一整天，人家的羊吃饱了，而你的柴有没有砍好呢？”言外之意是说，砍柴的陪不起放羊的，聊了一整天，也没有给自己带来任何有用的价值，如此低品质的社交还不如早早放弃的好。

很多时候，我们总是一厢情愿地给社交贴上一个崇高的标签，然而，人与人之间的社交，说到底就是一种等价交换，你的社交之所以是低效的，甚至是无用的，往往是因为别人非常清楚跟你交往并没有那么高的价值，不足以让他们掏心掏肺。所以，与其浪费时间和精力，倒不如用这部分精力与时间去努力成就更好的自己。当你活出自己想要的样子，你才能遇见更多志同道合的人，你的社交才是真正有意义的社交，

也是最有效的社交。

热情有分寸，拿捏人情有轻重

每个人都有自己的做事原则和生活方式，我们不能用自己的思维方式来衡量别人，也不要把自己的热情强加给别人。

很多人在内心深处，总有一种防备心理，尤其是在面对陌生人时，如果对方在拼命地向你展示他那无微不至的关怀与嘘寒问暖的热忱，则很容易让你心存疑虑。热情本来是件好事，可是过分热情难免会让人唯恐避之不及，特别是在服务行业。

我们不妨举个例子：当你走进一家服装店，本来只是打算看看有没有自己喜欢的衣服，但是导购却一直跟着你，热情地给你推荐了一件又一件。你很不情愿地说："我自己看就好，就不麻烦你了。"导购口口声声说"好"，却仍然寸步不离地跟着你。你看一款衣服，她就给你推荐一款衣服，热情地让你试了又试。

盛情难却，无奈之下，你只好挑了几件去试穿，刚穿上，导购又立刻迎了上去，边帮你整理衣服，边说如何适合你，"简直就是为你量身定做的"。可是，你怎么看都觉得哪里不对劲儿，你说不喜欢，她又给你推荐其他几款，让你去试。

看着导购忙来忙去，你又开始顾虑了，"如果不买一件回去，实在是过意不去"，于是你只好从刚才试穿过的一堆衣服里挑了一件，付了款。结果呢？买回去没穿过几次就束之高阁了。

也许很多人会说，这明摆着就是商家的销售策略，但是在与人交往时，如果你待人过度热情，同样会适得其反。让我们依然以购物这件事为例，这原本是一件很放松的事情，可是在你的身边一直站着一个陌生

人，无论你去哪儿，她都会跟着你，这种感觉想必很多人都体会过，绝非“不舒服”可以形容的。

试想一下，你本来只是想开开心心地买一件自己喜欢的衣服，但是对方却不停地与你搭讪，给你推荐来、推荐去，有些甚至不是你自己喜欢的款式。这种热情从一开始就带着强烈的目的性，让人感到不知所措，本该轻轻松松的事反倒让人压力很大、情绪很大。

虽说热情好比人际交往的“升温剂”，但是过分热情难免会导致人际关系悲剧的产生。熟人之间的交往要注意分寸，陌生人之间更应该有礼有节。

在一次企业家沙龙里，一位女企业家给大家讲了一个故事：

她的公司曾经同时招聘了两个班组长：一个班组长属于老好人类型，同事有什么事，他都是有求必应，就算自己手里有活，也会想着先去帮别人；午饭时间，总是和不同的同事拼桌，自然迅速和所有人打成了一片。

而另一个班组长则截然相反。如果他在工作，则基本上不允许任何人打扰，除了领导的要求或是特别紧急的情况，他一般都会拒绝。他有自己固定的午饭伙伴，也有固定的同事圈。与人相处，他总是彬彬有礼，却始终和同事保持一定的距离。

半年后，公司组织了一次绩效考评，后一位班组长在公司的业绩却远远甩开了前一个。

是不是很多人会为前一个员工叫屈？耗费了时间和精力，换来的却是别人的置之不理。可是，真正聪明的人都懂得，与人交往留有余地，

适当地保持距离，才会让你走得更快，也走得更远。

一直以来，热情好客就是中华民族优良的传统美德，我们从小接受的教育就是接人待物要热情。若是对人不够热情，很可能就会被视为“木讷”，或是被误以为“不近人情”。热情，原本是一个褒义词。但是，任何事情一旦过度，就成了问题。

在人际交往中，有的人总是急于和他人建立良好的人际关系，无论对谁都表现得格外的积极、主动，好像与谁都已经认识了很久似的，无话不谈，无话不说。这种人在各种场合都让人感觉人缘很好的样子。然而，有时候，如果你的热情超过了一个度，则不但不能使自己受到欢迎，反而让自己陷入孤立无援的处境，而且还会给人一种侵犯感和压迫感。

与初次见面或是关系一般的人交往，我们的热情最好是止于客气，做到不冷漠、不过火。不幸的是，一不小心，一厢情愿的过度热情很可能就成了一个自焚的火焰。毫无疑问，热情的人总是带有光芒的，但是这光芒若是太散了，一旦散失在空气中，却未必真的照亮了谁。做人做事分得清你我，才稳得住人情。

毫无底线的善良，只会害了自己

这世上，最可笑的事，莫过于善良本身为善良之名而寸步难行。因为毫无底线的善良，受伤的人往往是你自己。

在很多影视作品中，我们往往会注意到主角大都是那些具有善良、隐忍、任劳任怨等美好品质的人。的确，一个人的善良可以帮助他人，鼓舞他人，这种审美情趣也寄托了我们对美好情感的向往。更何况，在当今这个现实的世界，当人与人之间的沟通代价越来越大的时候，善良更像是一种熠熠闪光的稀缺资源。

不过，在生活中，我们总会遇到这样一些人：对于同事的挑拨离间，宁愿隐忍沉默；对于出轨的丈夫，选择隐而不发，不计前嫌地照顾家庭；对于别人的请求，总是忽视自己的真实需要，不好意思说“不”，生怕一旦表达了自己的不满就会被人视为自私。

可以说，善良的人，总是会习惯性地付出。然而，当我们赞美他们善良的品质时，他们的内心需求却被深深地压抑着，甚至还会为此付出沉重的代价：变得消沉、怀疑、疲惫、讨好，甚至失去生活的兴趣。

小M的同学董小姐离婚了，情绪非常低落，甚至有点抑郁。小M很为她担心，想尽己所能地帮帮她。于是，小M经常一下班就去董小姐家开导她，很热情地告诉她需要帮忙尽管说。

可是，董小姐虽然很感激小M，却也实在不怎么想见她。她只是想自己一个人静一静，而且小M的频繁登门也让她感觉很不舒服，但是她又不忍拒绝别人的好意。有时候，当小M问她心情怎样时，她还得强颜欢笑敷衍几句，“好多了，别担心。”

其实，董小姐是一个非常善良的人，她总是把别人的感受放在第一位，又特别在意别人的认可。就连在婚姻中，她对丈夫也是温柔体贴，对公婆更是百般照顾，就算对丈夫的早出晚归有怨言，大多数时候也选择了隐忍。可叹的是，这个男人最终还是背着她偷偷地把心给了别的女人。

我们都知道物极必反的道理，美好品质若是被过度使用，善良也会变得非常危险。故事中的董小姐总是把家人的需求摆在第一位，她小心翼翼地苦心经营这个家，不敢对别人表露出丝毫的不满，心中的委屈总是自己默默承受，这样的人始终把友善待人视为唯一的行为准则，却因此让自己受尽委屈，结果失去了自我。

美国的一位心理学家对此现象给出了这样的解释：善良的人总是害怕他人的敌意，用不拒绝来获得他人的认可。大部分友善的女性一辈子都会被痛苦、空虚、罪恶感、羞耻感、愤怒以及焦虑所折磨。

生活中，确实有人是过分友善的，这种友善往往是出于对社会的恐惧，生怕遭到别人的拒绝，生怕别人不认可自己。但是，也要记住一点：善良，并非软弱，也并不意味着当我们遭遇欺侮时，仍然要隐忍退让，遇到不公平的待遇时，仍然要忍气吞声。如果有一天，你用善良“喂饱”了别人，受伤害的那个人很可能就是你自己。

因此我们说，善良不是软弱可欺、忍辱负重，不是毫无原则地与人为善、以和为贵，而应该是一种坚强、一种勇敢。在有些事情中，无须把自己的位置摆得太低，属于你的就要积极地去争取；在有些人面前，也不必再三地容忍，不能让别人践踏你的底线。那些从不考虑你感受的人，是根本不配得到你的善良的。

给自己的秘密上把锁吧

马克·吐温说："每个人都像一轮明月，他呈现光明的一面，但另有黑暗的一面从来不会给别人看到。"

请大家先思考这样一个问题：如果必须让人们看到很多关于你的信息，才会信任你，你会开口吗？又会讲出多少呢？让我们看看这样一个寓言故事：

老虎给兔子写了一封信，是这样写的：

"兔子兄弟，以前都是我不好，把你吓得四处躲藏。现在，我好好反省了一下自己，觉得都是我不好，我的所作所为实在是太过分了。如果你能原谅我，我愿意向你赔礼道歉。

"兔子兄弟，我想告诉你，最近我从外地带回来一大包鲜草，如果你和你的家人能够享用，我会感到非常欣慰。听说你有三栋漂亮的别墅，如果你能原谅我，我愿意带上这份礼物参观一下你的住处……"

兔子看了老虎写给他的这封信，心里很高兴，既然老虎这么有诚意，我就宽容他吧。于是，兔子回信，邀请老虎来他的家里做客。

这一天，老虎果然带来了一大包鲜草。兔子欣然接受后，又领老虎参观了自己的三处别墅，并对老虎说："这可是我们兔子家族的防身之地呀，俗话说'狡兔三窟'，你可千万不要让别人知道了这个秘密，要不然，我和我的家人可要遭殃了。"

还没等兔子说完，老虎就把兔子吃掉了，其他家人也成了老虎的美

食。

兔子的命运实在是悲惨，但更是咎由自取，明明知道自己告诉老虎的是攸关全家性命的秘密，却还是一五一十地透露给了老虎。事实上，那些过早地将自己的底牌亮出去的人往往是最先失败的人。自古以来，锋芒太露极易暴露目标，而且容易惹人疑心；反而是那些不善表露自己的高明，也不会故作聪明地纠正对方错误的人，可以与他人维系长久的关系。

要知道，隐私就像我们每个人的账户密码一样，不应该随便地告诉别人，更不应该随便宣扬出去。与人相处时，不要把自己过去的事全都告诉给别人，特别是那些不愿让他人知道的个人秘密，更要做到有所保留。罗曼·罗兰说过：“每个人的心底，都有一座埋藏记忆的小岛。永不向人打开。”守住自己的秘密是对自己的一种尊重，也是对自己负责的一种行为。

再者说，这个世界上的所有事情没有一成不变的，人与人之间的关系也不例外。今日是朋友，明日成敌人的事例更是屡见不鲜。若是你把自己过去的秘密全都告诉了别人，一旦感情破裂了，或是对方根本不把你当作真心的朋友，谁还会替你保守秘密？所以，你要记住，如果没有什么必要，你没有任何理由为了讨好别人而把自己的隐私透露给对方。

当然，不把自己的事情全都告诉给别人并不等于什么都不说，若对一切问题都三缄其口，反而容易让人觉得你不近情理。其实，很多时候，你有所保留地跟朋友说说自己的过去也无妨，比如，你可以讲讲自己读书上学时一些无关紧要的事情，或是拿自己的缺点自嘲一把，和大家开一些关于自己的无伤大雅的玩笑，这样反倒会让人觉得你有气度、很亲切，既增进了了解，还加深了感情。但前提是，一定要把握好这个

度，超过了这个度，你就是在暴露自己。

第6章
做一个高段位的沟通者
——怎样的沟通，才是有效社交

在当今这个瞬息万变的时代，我们每天都有可能面对各种各样的情况，这个时候唯一能做的就是解决问题，而要解决问题，首先要学会沟通。

准备越充分，越有话可说

准备越充分，在沟通的时候就会越自信，沟通的效果就会越好。

想必很多人都有过这种感觉：向领导汇报工作时，说着说着就没话了；遇到让你心动的人，谈着谈着就没下文了；到了一个陌生的环境，结交一些陌生人时，发现很难找到共同语言，只能尴尬地杵在那里。

这些窘况很多人都会遭遇，而且，这些思维“短路”的情况，免不了会对我们的工作或生活带来不好的影响。比如，面试时，你突然被面试官问到一个自己不太熟悉的话题，一下子变得不知所措，说不准就会错失一次很好的工作机会。正所谓“功夫在诗外”，凡事都要事先做好准备，与人交往也得遵循这个道理。

那么，怎样才能找到与别人聊天的话题呢？你看过的新闻、图书，听过的广播，甚至你搭乘地铁或是在商场购物时听到别人的聊天内容，都可以作为你的储备话题。如果你对时事热点或是当下流行文化再多了解一点，更能保证你在各种场合都有话可说。

当然，这并非意味着你什么都要都懂，其实，每个话题都有很多方面，如果你在这一方面不够熟悉，感到不知所措，那就从自己了解得比较多的话题入手。

比如，你刚入职一家公司，午休时，几位女同事正聚在一起，闲聊某个明星的八卦，而你对这个明星却一点也不了解，自然也不清楚同事各自的立场。此时你该怎么办呢？

虽然你不知道那位明星的绯闻，但是你知道身边发生的事情，也就

是说，你可以巧妙地换个角度，把话题拉到自己熟悉的领域，不妨这么说："其实当明星也挺不容易的，每天都要被那么多人关注，还要顾及自己的公众形象。有时候，有点绯闻也是很正常的。就像我们普通人，不是偶尔也会遭人骂吗？"这样说话不仅不会得罪人，而且还能很快地融入一个新的圈子。

尤其是在参加社交或商务活动之前，你更有必要事先准备好你感兴趣的话题，也许你在交谈时不需要提到这些话题，但是在关键的时候，你就大可放心地用它们来救场了。

不过，也有一些人就算事先做足了准备，还是会遭遇尴尬，其实你只是不够自信，怀疑自己的口才，如果你能适时地给自己一个良性的心理暗示，情况或许就会好很多。比如，当你要说话的时候，你就要提前给自己一个暗示，告诉自己：你很努力，你很棒，你能做得很好。可以说，不管你处于何种水平，充分的准备无疑是让交谈变得更为顺利的关键方法之一。只要你鼓足勇气，坚持下去，就会有进步的空间。

当然，为了做到在任何场合都有话说，你也不能生硬地把你所知道的事都扯进谈话中。所以，在需要沉默的时候，你也要懂得适时"闭嘴"。另外，就算没人搭你的话，你也不要为此感到难堪，或许对方的思维还停留在上个话题，你自己不也经常会这样吗？所以要想在任何场所都有话说，办法很简单，直接加入他们的话题就是了。

沟通越简短越好

是否我们说得越详细，别人理解得越透彻呢？事实并非如此，沟通的秘诀其实是：越简短，越有效！

有些人向别人表达自己的某个想法或是观点时，似乎总有很多话想说，生怕自己说少了别人会不理解或者会误解。但实际上与人交流时，我们的言语越少，交流越有成效。

也许在一些人看来，说一些简短的话，而不加以更多的解释是有风险的。可是，听者或许一直在心里想：难道你没有意识到我已经被你打扰了吗？拜托快点，我还有事呢。事实上，当你把沟通变得简明扼要时，人们才会相信你值得他们花费时间和精力。

有一次，宝洁公司的一位部门经理向总经理德普雷递交了一份厚厚的备忘录，上面详细介绍了他对某个项目的处理意见。

令人不解的是，总经理看到这份备忘录后连翻都没翻，就直接非常生气地在上面加上了这样一条命令：“把它简化成我所要的东西！”然后吩咐秘书将这份备忘录退回。

还有一次，一位下属递给德普雷一份报告，看起来似乎非常复杂，于是德普雷在后面直接批示道：“我不理解复杂的问题，我只理解简单明了的！”

对此，这位大企业的总经理给出这样的解释：把问题搞清楚，把事情搞透彻才是最主要的，否则，无论你的表述多么华丽，多么长篇大论，都不值得一看。作为一名称职的员工，你工作的一部分就是要学会

如何把一系列复杂的问题简化为一个简单的问题，只有这样，我们才能更好地进行下面的工作。

如果你希望别人知道你工作的价值，你就应该化繁为简。凡事简洁明了，切中要害，既是一种机敏，又是一种智慧。

说话是否精彩不在于长短，不在于华丽与否，而在于是否把话说到了点子上，是否能打动听者。尤其是在拜访客户的时候，因为我们所面对的客户不是公司老板就是企业高管，他们往往不会给我们太多的表述时间，所以在这个很短的时间里，如果能用简洁精练的语言对需要着重介绍的地方进行精辟论述，听者的自身感受和思想情绪就能够最大限度地被说话者调动起来。

有一次，谭总去谈一位客户，对方是某工厂的总经理，当他来到客户的厂房时，正好是午饭时间，所以他们在饭桌上进行了这次谈判。

客户说："谭总，很高兴你能来，我也知道你们公司的技术水平在国内市场是数得上的，今天咱们不讲那些客套话，我说一个价格，你觉得能做，咱们下午就签合同打款。"

谭总原本就有诚意拿下这个订单，听客户一说，便干脆利落地回复道："咱俩都是心直口快的人，相信今后我们会合作得非常愉快。"

结果，一分钟之内，双方就达成了一致意见，当天下午就签了合同。

由此看来，说话要说出高境界、说出价值、说出魅力，离不开简洁精练的语言，这样才能取得"言有尽而意无穷"的效果。正如一位诗人所说："语言也像阳光一样，越是浓缩集中，越容易把别的东西引燃。"如

果你与客户交流时，满嘴空话、套话，客户不但不愿听，甚至还会觉得是在浪费时间和精力。但是，说话简洁绝非“苟简”、为简而简，而是从实际效果出发，简得恰到好处；否则，只能弄巧成拙，适得其反。

称呼错了，后面的话再精彩也是徒劳

人与人的交流，是从称呼开始的。称呼既是彼此之间展开沟通的信号，又是传达礼貌和情意的一个重要途径。

人与人在交往时，称呼是一方对另一方的称谓。用得好，可以使对方感到很亲切，给别人留下一个好的印象，自己在人际交往中也能如鱼得水、事半功倍。反之，如果称谓不得体，则往往会引起对方的不快，甚至恼怒，使双方的交流陷入尴尬，导致交流不畅甚至中断。

有一位先生去广州出差，他和同行的几位朋友一起去餐厅吃饭，因为习惯，他随口喊道："小妹，给我们拿点纸巾。"

让这位先生没有想到的是，不仅服务员迟迟不递来纸巾，周围的人也用一种不屑的眼光看着他，这位先生以为服务员没有听见，随即又大喊了一声，谁知服务员干脆愤愤地走开，再也不搭理他了。

后来，在大厅经理的解释下，他才得知"小妹"这个称呼在广州是很敏感的，尤其是对一些打工的女孩来说，是一种鄙视和瞧不起的称呼，这也难怪这位先生称呼人家"小妹"受到了如此的冷遇。

从心理上分析，每个人对他人如何称呼自己都是非常在意的，可是，由于各地的风土人情不一样，不同的称呼所蕴含的意义也是不一样的。在人际交往中，巧妙而合理地称呼别人，不仅体现出你对他人的尊重，还能赢得对方的好感，就像妙音入耳，让对方听了觉得很温馨，从心理上产生一种莫大的优越感和满足感，从而缩短彼此之间的心理距离，使感情更加融洽，沟通更加顺畅。

想要成为一个懂礼节、受人欢迎的人，不管是与朋友相见，还是与陌生人相见，都要特别注意称呼的问题。而错误的称呼，不仅会闹出笑话，还可能会引起不必要的误会。那么，问题来了：我们该如何称呼对方呢？

称呼要考虑对方的年龄。对现代人来说，年龄是一个非常敏感的话题，尤其是女性，最忌讳别人说自己老。见到长者，一定要尊称，特别是当你有求于人的时候。

称呼别人的时候，还要考虑到自己与对方关系的亲疏远近。比如，你和兄弟姐妹、同窗好友见面时，直呼其名会显得更加亲密无间，无拘无束；否则，见面后一本正经地冠以“班长”之类的称呼，反而显得疏远了。当然，为了打趣，故作正经，开个玩笑，也是可以的。

在工作场合，如何称呼对方就更为重要了。对同事而言，最好不要直呼其名，也不要过分亲昵，更不能擅自替人家起绰号。

对上级和领导而言，要区分不同的场合。私底下，可以对男性上级称呼“哥”，对女性上级称呼“姐”，一来显得亲切，便于双方坦率地沟通，二来还能增进感情。一般来说，性情友善的领导都会喜欢这种称呼。但是，在正式场合，就要用正式称呼了。

当双方为某事争执时，也可以将“你如何如何”改为：“×先生（太太、老师、大夫等），您看，这件事可不可以这样……”多一句称谓，说话的节奏放慢了，气氛也和缓了许多。

总之，我们要根据对方的年龄、职业、地位等一系列因素选择恰当的称呼，同时，还要注意说话的场合，避免因称呼不当而带来负面影响。

无所不能的人都懂得如何措辞

说话不只是一种感觉，还是一门技术。同样的内容，用高明的措辞说出来，可以让他人更乐于接受。

我们的说话方式往往会影响我们取得成功、收获幸福的能力，但很少有人注意这一点。就像烹饪有食谱一样，说话也有它的“秘方”。措辞适当不仅能悟透说话之道，还能很快在众人中脱颖而出。

台湾节目主持人、作家蔡康永说过：“把说话练好，是最划算的事。”这里需要再补充一句，在职场、社交、商务合作、谈判等所有涉及人际交往的场合，懂得措辞的人更能游刃有余，更能成为社交场上的大赢家。

想必很多人都经历过这种情况：约会当天，对方迫不得已突然给你打来电话，说：“对不起，公司突然要我加班。今天的约会取消吧。”试想，如果你是被通知的一方，除了失望，可能还会产生这样的感觉：“他/她并不重视我……”原本激动的心情，瞬间就会被阴云笼罩。

那么，究竟是哪里出错了呢？或许很多人会说突然加派工作的领导实在可恶。也许是这样，但这不是问题的关键，关键的问题在于，取消约会的“措辞”实在叫人丝毫感受不到被重视。

如果状况可以逆转，何不试试这样说：“对不起，我突然有工作要做，其实我很想见你。”不用说，被通知方的心情立刻就会变得不一样，而且这样的措辞与表述，还使本来很简单的“取消约会”反倒变成了“加深感情”的火焰。

其实，与恋人聊天、汇报工作、日常生活、求职面试等，越是人生中的重要时刻，措辞对结果的影响就会越大。我们甚至可以说，措辞能改变人生。事实上，能力突出的人都懂得如何措辞。

通常，人们很容易不假思索地把自己脑中的想法直接说出来。然而，这样做不仅常常事与愿违，而且很容易招致别人的反感。例如：你的远方亲戚给你寄来很多柚子，家人都已经吃腻了，而你不想让剩下的柚子白白烂掉。这个时候，千万不要直接说："大家继续吃啊！"而是应该试着揣测吃腻了柚子的家人的心理，"柚子可千万不能再吃了"应该就是家人的想法。此时，你需要再次忘记自己的请求，想一想家人的喜恶。现在正是容易感冒的季节，家人都很在意这一点，没人愿意生病。于是，你就需要考虑一下符合家人利益的措辞，当然还要兼顾到你的心理，这时，你可以这么想：既然家人不想感冒，何不这么说："多吃柚子就不会感冒了。"家人听了这样的措辞，一定会变得乐意吃柚子，而你的目的自然也就达到了。

如此看来，传达同样的内容，如果使用了不同的措辞，对方的接受方式和行为就会发生很大的变化。其实，很多时候，为了让对方更容易接受自己的请求，我们不妨以"投其所好"的形式提出自己的请求，对方自然会乐于接受。

使用沉默技巧，也是有方法的

在社交场合，滔滔不绝地讲话并不是一种高明的社交技巧，适当保持安静才更有效。

说到沉默，或许很多人认为沉默根本就算不上是交流。事实上，沉默是一种非常有效的交流智慧。交流的目的在于传递信息，而沉默有时候比任何言语的效果都要好。

一项研究发现，在人际交流中，只有7%的信息是通过语言传递的，而剩下93%的交流则是通过语调、音量、面部表情、手势、身体语言等这些非语言因素来实现的。可以这么说，绝大多数交流都是非语言的，而沉默就是一种被大多数人认可的社交手段。

很多人都有过这种体会：我们总是说得太多，说起某件事情夸夸其谈，以至于忘记了自己最初要表达的意思。相反，在人际交往中，适当运用沉默却可以让我们用更少的语言来传达自己的想法，更好地促进交谈。因为当我们不再滔滔不绝时，我们才可以集中注意力倾听对方的话，理解对方的意思，同时也能捕捉到更多的非语言细节。

在交流中，适时沉默还能加快问题的解决。沟通的目标不是争输赢，而是信息分享和做出决策，善用沉默就能更快地达成一致。而且很多时候，恰到好处的沉默还能收到此时无声胜有声的效果。试想，如果对方上一分钟还在滔滔不绝地说个不停，忽然停了下来，陷入沉默，则必然会让听众对其产生好奇心，想要一探究竟。

不过，请记住很重要的一点，那就是沉默也会被误用。这种情况通常出现在一些冷暴力的关系中，有些人用沉默来表达愤怒，有些人则用

沉默来惩罚或者伤害对方。即便如此，也不要因为一些沉默带来的负面情绪而阻碍你运用这种可行的交流形式。

当然，在沟通中使用沉默确实需要一些勇气，而且这个技巧并非任何时候和任何情况下都适用，所以，你得花费一些时间，通过一些实践练习才能学会恰到好处、合乎时宜地正确使用它。

不管怎样，一旦你学会了如何有效地使用沉默，你的沟通就会变得愈加强大而有力。特别是在对方的注意力不集中时，或碰到那些经常表现出毫不在意对方的交谈对象时，沉默确实是种有效的心理技巧。不过，你仍然需要谨慎运用。

随便打断他人说话，只会令人生厌

培根曾说：“打断别人，乱插话的人，甚至比发言冗长者更令人生厌。”

很多人都特别讨厌别人打断自己说话，但总是喜欢打断他人说话，殊不知打断他人是一种没有礼貌的行为。比如，当他们与朋友谈论一个话题时，对方正在发表自己的见解，可他们听到一半，还未等对方说完，就突然冒出自己的观点，急于发表自己的看法；或者，当对方刚要讲一个故事，起了个头，这个故事又恰恰是他们听过的，他们便不假思索地说“啊，这个我听过”，于是，马上阻断对方，让对方不知是否需要继续讲下去。

说话谁都会，但如何把话说得有艺术，把话说到对方心坎里，从而建立良好的人际关系，却不是每个人都能做好的。当别人表达观点时，有种人只管构思自己的想法，根本听不进别人的观点，这样很可能导致观点重复，话题偏移，浪费双方的时间。

倾听，意味着情感的分享，需要我们放弃自己的立场，完全进入对方的世界。一说到倾听的重要性，大多数人总认为自己很有耐心，其实你只是想为自己赢得更多的好处，你的内心始终有一股推动力，想要迫使倾听结束，然后表达自己。不可回避的是，你的内心存了太多“自我”的私念，忍不住想要打断对方，这就不是纯粹的倾听了。

其实，要想更好地与人沟通，就得学习一点倾听的技巧。因为人际关系的成功重点在沟通，而沟通的关键则在于倾听。在直抒胸臆之前，你先听听对方的话是很有必要的。

然而，对许多人来说，做一个好的听者，却是一件很难做到的事

情，他们总是按捺不住内心诉说的冲动。其实，没有人喜欢自己说话时被别人打断，推己及人，我们对其他人也需要保持这份礼貌。除非一些特殊情况，不说出来很可能就会忘了，否则千万不要在别人话说时突然打断，以免错过谈话中最精彩的部分，而且给别人留下一个不好的印象。

所以，在任何一种谈话场合，不论对方的话有多荒谬、有多可笑，也不论你是不是理解或反感对方所说的话，都要忍住辩驳的冲动。你要记住，一个人越有水平，他在听别人讲话时就越认真。

人际沟通注重和每一个人进行良性互动，既不能偏重某些人，又不能只顾自己，想说什么就说什么，否则，你只是在发表意见，而不是在沟通。一个善于沟通的人，必须既能随时照顾别人的感受，又能适时表达自己的意见，这才是良性的人际互动。

当你迫不及待地想要打断别人时，你应提醒自己多给别人一些表达的机会，这样才有助于获得人际双赢。如果你实在想要插嘴，也应该得到他人的允许或者是暗示，在最好的时机把自己想要说的表达出来。

如果你在生活中遇到这类人，不妨多些宽容，多给他们一些自我表达的机会，耐心倾听他们的想法，然后适时用语言暗示："现在我可以说了吗？"当然，你也可以善意地提醒对方："希望在我说话的时候，你先不要插话，好吗？"这种方式能够提醒对方调整自己的人际沟通方式，从而实现更顺畅地交流。

记住，你还有两只耳朵

生活教会我们的，除了诉说，还有倾听。很多时候，主动、持续地倾听对方的讲话，并加以总结，就会给对方传递这样一个信息——“我非常尊重你”“你的看法十分重要”。

在现实社会里，人与人之间传递思想、交流情感的主要方式就是说话，但是真正会说话的人不仅会说，而且善于倾听。但是你可知道——90%的人在交谈中，总是倾向于以自己的意见、观点、感情来影响别人，喜欢说个不停，觉得唯有这样才能达到交谈的目的。实际上，在交谈中，有效地倾听也许比说更为重要。

人与人进行面对面的交谈时，认真聆听对方的讲话，可以收到良好的谈话效果。聆听别人的讲话，可以从对方说话的内容、声调、神态中，了解他的需要、态度、期望和性格，对方自然会与你接近，这样你就可以建立较广泛的人际关系。

耐心倾听对方的话，等于是在告诉对方“我很乐意倾听你在说什么”，这其实是对讲话者的一种尊重，在一定程度上满足了对方的需要，使彼此间的交往、交谈更有效，关系更融洽。

而且倾听别人讲话，也是在为自己说话做好准备。这样一来，你便可以整理自己的思想，思考自己所要说的话，寻找恰当的词句，以完善自己的见解，给人留下深刻的印象。

不可否认，倾听是搞好人际关系的第一步，认识倾听的重要性将有助于你成为一名高效率的倾听者。而有效的倾听是可以通过学习获得的技巧。这里就列举几种增进倾听技巧的方法：

把注意力完全放在对方身上，明白对方说了什么、没说什么。

倾听别人说话，客观地考虑他人的看法，会让说话的人觉得我们很尊重他的意见，这样做不仅可以培养开放的气氛，交换彼此的意见，还能使彼此建立融洽的关系。

要想做一个善于倾听的人，就要做到不随便打断对方的话。

真正会倾听的人善于从对方的言语中觉察出某些信息，包括对方的兴趣、情绪以及日常习惯，透过这些信息，可以了解对方喜欢的话题，进而聊到对方的心坎儿里。

用你自己的话简要地复述对方所讲的话，这样会让对方觉得自己很重要，从而使对话不至于中断。当然，前提是要提及对方说话的重点。

用心倾听对方说话，可以帮你把注意力集中在对方所说的重点和想要表达的想法上，并在心中熟记这些重点和想法。

每个人对某件事情或是某个人都有自己的看法、结论和感受，虽然你和对方的观点可能不一致，但是你仍然要懂得尊重说话者的观点，这样才能做到彼此接纳，建立融洽的关系。

这些倾听技巧将帮助你成为一名成功的倾听者。如若养成每天运用这些技巧的习惯，将它们内化为你的倾听能力，你就会对由此带来的结果感到无比惊讶。

永远让对方多说，轻松促成有效对话

听人说话能让你了解对方的心意，把握对方的想法和要求。让对方多说，才能使你们的对话更有效。

在我们周围，每天都有很多人为说话而苦恼——有的没办法与妻子好好沟通，导致夫妻感情破裂；有的无法向朋友清楚地表达自己的感受；有的则是兼而有之。

很多时候，当你不同意别人的观点时，你很可能会想阻止对方，但千万不要这样做。因为当对方还有很多意见急着要发表的时候，他几乎不可能理会你。要知道，所有获取快乐的手段，都比不上能够随心所欲地表达自己的想法。

一位法国哲学家说过这样一句话："如果你要得到仇人，你就要比你的朋友表现得更加出色；但是如果你要得到朋友，就让对方表现出比你出色。"意思很明白，如果你的朋友胜过你，他们就会产生一种自重感；反之，他们就会产生一种自卑感，并且开始猜疑和妒忌你。因此，如果你不同意别人的话，并且你很想打断对方，请不要那样做，可以抱着一种开阔的心胸，诚恳地鼓励对方说出自己的看法。

玛蒂娜小姐是一位职业顾问，可是在她刚就职的三个月里，在同事中连一个说得上话的朋友也没有。

玛蒂娜为此感到很不解："我的工作干得很不错，我一直为自己感到骄傲。奇怪的是，同事们不但不愿意跟我分享我的成绩，而且似乎很不愿意接近我。可是，我渴望和他们做朋友，而不仅仅是做同事。"

于是，她找了一位专业的心理咨询师聊天，在上了相关的心理辅导课之后，她开始按照这位心理咨询师的要求去做。工作场合，她很少谈论自己，而是多听同事说话。她发现，其实同事们也有很多值得夸耀的事。好几次，她都有一种深切的体会：“每当同事们告诉我他们自己的故事时，我能体会到这比听我的自吹更能让他们感到兴奋与愉悦。”

现在，玛蒂娜和同事们在一起聊天的时候，她都会做一个耐心的倾听者，分享他们的故事。只有当对方问及，她才略微地谈论一下自己。

有时候，弱化我们自己的成就往往会让你更有人缘。即使是我们的朋友，他们也不愿意我们一个劲儿地夸耀自己的过去，而愿意听你谈论他们的成就。有句俗语是这样说的：“最大的快乐，便是从我们所羡慕的强者那里发现弱点，从而让我们得到满足。”这其实正是人性的弱点所导致的。

所以，如果你希望你们的谈话进入佳境，如果你想成为沟通高手，那么请记住这项社交修炼法则：让对方多说话，多鼓励他们谈论自己的事情，这不仅有利于在商业方面赢得订单，而且有助于处理一些家庭当中的纠纷。

最近一段时间，芭芭拉太太和她的女儿露西的关系搞得很不愉快。其实，露西以前是个十分乖巧和听话的孩子，但是在她十几岁的时候，却与母亲产生了很多矛盾。而芭芭拉太太曾试图用各种方法教训她，但是都无济于事。

有一天，芭芭拉太太伤心地跟一位女性朋友说：“她根本不听我的话，我几乎放弃了所有的努力。当她从外面疯回来后，我照旧骂了她，对她我已经没有耐心了。”

露西似乎看出了她的痛苦，她问芭芭拉太太：“你真想知道这是为什么吗？”芭芭拉太太点了点头。

于是，露西开始告诉她以前从未说过的事情：“你总是命令我做这做那，从来没有想过要听听我的意见；当我想跟你谈心的时候，你却总是打断。”

芭芭拉太太这才认识到，女儿其实很需要自己，但她又希望自己的妈妈不是一个爱发命令、武断的人，而是一位亲密的朋友，这样她才能倾诉烦恼。可是，在此之前，她却从未注意到这些。

这次对话后，芭芭拉太太开始试着给女儿畅所欲言的机会，而她也尽量做到耐心倾听。现在，这对母女几乎成了无话不说的朋友，她们的关系越来越亲密了。

成为沟通高手几乎是每个人梦寐以求的事情，其实，你只要掌握一些训练方法，就能做到。让对方多多说话，鼓励他们谈论自己的事情，就是一条重要的社交法则。

争论永无赢家

在大多数情况下，争论非但不会令双方和解，反而会火上浇油，令双方更加坚信自己言之有理。

谁都知道沟通的重要性——好的沟通能让你的工作与生活都得心应手，然而在人际交往时，各人还是会坚持自己的观点，相信自己是绝对正确的。难道这样就能让自己保持不败吗？别做梦了。

争论产生的结果只能是失败，即使从表面上看你胜了，实际上与失败没有什么区别。因为就算你把对方驳得体无完肤，甚至指责对方神经错乱，结果又会怎样？一场争论之后，你逞了一时之快，心里乐开了花，但是对方却会因此感到自卑。你伤了他的自尊，他对你自然心怀不满。既然争论百害而无一利，那么何不像避开毒蛇和地震一样，尽量避免争论。

在第二次世界大战后不久，澳大利亚飞行家詹姆斯成了举世瞩目的人物。一天晚上，卡耐基先生应邀参加了欢迎詹姆斯的宴会。

宴会间，一位先生给大家讲了一段诙谐幽默的故事，但是，他却记错了其中一句格言的出处，而卡耐基先生恰好知道这句格言出自莎士比亚的某篇作品，于是，他毫无顾忌地纠正了这位先生的错误——这句格言并非出自《圣经》。

然而，讲故事的那位先生却坚持自己的说法，自信地说："什么？那句话出自莎士比亚？不可能，绝对不可能。"

当时，卡耐基的老朋友加蒙目睹了全过程，而他也是研究莎士比亚

的专家。于是，讲故事的先生和卡耐基就让加蒙来决定他们俩谁说得对。加蒙在桌子底下踢了卡耐基一脚，然后说：“卡耐基，你是错的，这句话的确出自《圣经》。”

宴会后，卡耐基在回家的路上责怪加蒙说：“你明明知道那句格言出自莎士比亚之口，为什么还要说我说得不对呢？”

“是的，你说得没错，那句格言确实出自莎士比亚的作品，可是，我们为什么一定要找出一个证据，去指责别人的错误呢？你觉得这样做会让别人对你产生好感吗？我们与人打交道，难道就不能给他人留一点面子吗？”加蒙说。

为何很多人总是喜欢跟他人争辩呢？要知道，每个人都是独立的个体，每个个体都有自己不同的生活方式和价值观。同一件事情，总会有不同的想法和态度，一味坚持对方是错的，那又能怎样？也许你会因此洋洋自得，但是对方却因为蒙羞而怨恨你。

有位汽车推销员，从业多年，但是并不怎么成功，他总是喜欢同他的顾客大声争辩，并冒犯他们。一直以来，他都有一个困扰：虽然赢过不少争论，心里也为此洋洋自得，可是最后什么也没有推销出去。

其实，在很多情况下，我们都应该永远记住这句话：不要和他人发生正面冲突。即便你一贯争强好胜，以反驳他人为乐趣，赢得了一时的胜利，但是这样得来的胜利毫无意义和价值，只能伤害彼此的感情。

几乎每个人都做过这种事：只要能赢就可以不择手段，但是人性中偏偏存在这么一个弱点——没有人希望承认自己有错，人人都希望得到别人的认同。所以，你是宁愿要一个毫无意义、表面上的胜利，还是希望得到别人的好感呢？

很多时候，赢得一场争论只能让你胜利一时，逞口舌之快并不能让你更有智慧，只会有损你的教养，让你失去自控力。尽可能对别人谦让一些，你才能学到更多的东西。

第7章
和谐相处之道
——如何搞定难对付的人

在社交场合，总有一些人是你无法回避的。那么，该如何处理呢？是迁就、强迫，还是妥协？这些反应都是“无效的社交方式”，真正有效的解决方式是“协同”，通过坦诚沟通，努力找出和谐的相处方案。

有位嫉妒心重的朋友，怎么办

嫉妒是人与人相处的一种心态，这种心态既会影响自己的情绪与发展，又会影响人与人之间的交往。

嫉妒心是每个人都会有的“心魔”，人们为了竞争一定的权益，往往会对相应的幸运者或潜在的幸运者怀有一种冷漠、贬低、排斥，甚至是敌视的心理。

可以说，妒忌心是每个人都存在的心理，一个人所嫉妒的对象一般是工作、生活环境中的同事、同学，或是与自己有较大利害关系的人，因为这些人同自己关系密切，是其直接竞争的对手。而嫉妒自己的兄弟姐妹更是人类正常的情感之一。

有些时候，嫉妒心也不全是坏事，因为嫉妒常常引人虚心向别人学习，发现自己的不足，通过自身努力赶上或超过别人，在这个过程中，人的嫉妒心理是向上的、健康的，是积极要求自己上进的。

但有些嫉妒心重的人却是可恨的。他们不能容忍别人的快乐与幸福，不喜欢别人比自己强，一旦别人比自己强了，就容易生气，或是心里酸溜溜的。于是，有的人挖空心思用流言蜚语对别人进行恶意中伤；有的人会故意做出一些小动作，破坏别人的幸福；有的人甚至还会写一些匿名信；等等。这样的人明明就是“吃不到葡萄说葡萄酸”，他们的心理极其自卑、阴暗，享受不到阳光的美好，体会不了人生的乐趣，永远生活在他们自己的黑暗世界里。因此，请记住这一点：嫉妒不过是对强者的愤恨，这种愤恨只会使自己止步不前，甚至走向不好的极端。

那么，如果我们遇到一个嫉妒心很强的人，又该如何与其相处呢？

这里给你提供几个建议。

与嫉妒心很强的人相处时，最好不要特意采取一些方式来对付他们。因为嫉妒心强的人本来就多疑、爱猜忌。所以，与其费尽心思琢磨如何与其相处，不如把他们当作普通人来看待。

有时候，有些嫉妒往往因误会而产生，这就需要用心平气和的方式与对方进行交流；否则，误会越来越深，很可能会干扰和破坏正常的人际关系。

对嫉妒者要采取鼓励的态度。因为嫉妒者之所以嫉妒，往往因其处于劣势，心理上容易失落和不平衡，虽然表面上看气势十足，但内心却是空虚的、悲观的。所以，与嫉妒者相处时，要学会从客观的角度分析他的长处，增强他的信心，进而转变他的错误想法，而且还要在力所能及的情况下，为嫉妒者提供一些实质性的帮助，使嫉妒转向公平竞争。

俗话说："恨是离心药，爱是胶合剂。"所以，对你身边有善嫉妒之人，如果能够用爱心去感化嫉妒者，则恩怨自然会化解。

如果嫉妒者向你发出挑战，你可以退避三舍，以不失原则的适度忍让来化解嫉妒。有时候，有原则的忍让可以抑制无原则的争斗。

假如有人骗你

每个人都不希望被人骗，可是却都有过被骗的经历。如果有人骗你，你该如何识破他的谎言呢？

生活中，每个人都有过欺骗和被欺骗的经历：

“我昨晚没干什么，真的和同事打球去了，不信，你闻闻我的汗味。”——事实上，他只是在和旧爱约会后又去花园里跑了一圈。

“不好意思，领导，今天我的孩子生病了，我得带他去看医生。”——事实上，这位下属只是起床晚了。

……

相信每个人都经历过谎言。有些谎言是为了让自己保持正面形象；有些谎言是为了掩饰真相，避免尴尬；有些谎言是为了获得利益，避免惩罚；有些谎言则是怀着善意的提醒。

既然谎言几乎无处不在，那么，如何判断一个人是不是在说谎呢？识破别人谎言的时候，又该怎么做呢？也许有人会说，只要用点心就能发现其中的蛛丝马迹。但是识别谎言远非一个靠用心就能解决的问题，判断一个人是否说谎，一个最基本的原则就是他与正常情况下的那个人是否一致，这就需要你从多方面去观察，包括他的肢体动作、表情、呼吸、眼神、语言是否异常，前后叙述的细节是否一致。

当然，这里所说的谎言识别，是对有一定了解的人而言。如果你对对方并不熟悉，也是很难发现“马脚”的。以下的一些表现，有可能就在

说明这个人是在说谎。

说谎的人很可能有一些异常的肢体动作（就是他平时很少有这样的行为），例如，边说话边摸鼻子，边说话边摸喉咙、脖子，边说边抖脚，反复搓手等。

说谎的人往往会有一些平时较少出现的表情，例如，平时比较严肃的人突然伸舌头，哈哈大笑；平时对你挺冷淡的一个人，突然对你很亲昵。

一般人在说谎时，总会有点紧张，心跳和呼吸都比平时要快。所以，留心一个人的呼吸也能大致判断其是否撒谎。

有时候，说谎的人非但不闪躲对方的目光，反而更注重眼神的交流，希望从对方的眼神中看出你是否相信他。当然，平时就爱用眼神交流的人除外。

说谎时，语速要么太快，要么太慢，与平时差异很大。而且人在说谎的时候，说话有可能明显比过去多，重复的次数也比较多。另外，说话时第一人称用得较少，比如说“车坏了”，而不是说“我的车坏了”；说“病了”，而不是“我病了”。遇到这种情况你要小心了，说不定那就是一个谎言。

相信任何人都不希望被人欺骗，很多时候，人们说谎只是因为说谎对他们有利，因为说谎可以隐瞒某些事，从而免受伤害或者避免麻烦。那么，说谎这件事或是说谎之人，是否值得原谅，还需看是否会对其他人造成伤害以及伤害程度如何。

对于说谎这种欺骗行为，说谎者绝不应该轻率地以为，受骗者都愿

意被蒙在鼓里；而抓谎者也绝不应该轻率地以为，自己有必要识破每个谎言。如若将精力集中于欺骗行为本身，势必会让善意烟消云散。要知道，谎言有很多种，如果是善意、无伤大雅的，我们选择相信，无疑会增加幸福感、减少伤害，这样大家都会好过一些。

面对背后说人坏话的人要理智

一个人能够理智对待说自己坏话的人，必然是一个有素养的人。

在这个世界上，恐怕每个人都有过背后说人坏话的经历。虽然没有人想让自己被视为“烂舌头”，但是无论是在家中，在公司，还是在朋友之间，我们仍然会执迷不悟地一头扎入有罪的快乐中。这是为什么呢？

先来看这样一个例子：

A女士与另外一个部门的同事B并不熟悉，一次公司聚餐后，A女士与B走在一起，A女士故意说起B所在部门的主管的坏话以及两个人之间存在芥蒂。B同事听后，顿感遇到了知音，一吐内心的不快。

对很多职场人士而言，这样的情景并不陌生。说人坏话的行为固然不值得赞赏，但是它的作用就是这么神奇，不在场的人顿时变成了坏人，而评判者一下子变成了好人。不仅双方都感到开心，而且原本不熟悉的两个人因为说了同一个人的坏话，迅速拉近了彼此的距离。而且很多时候，说另一个人坏话更能显示自己的真诚和信任，听者也会因此受到感动，并自愿吐露心中的“秘密”。

尽管背后说人坏话的行为不被看好，但不可否认的是，说别人坏话却有着一种积极的作用——让具有相同的价值观和判断力的人更容易走到一起。不少职场新人恰恰是通过办公室里的流言蜚语，迅速融入圈子，了解职场潜规则。

当然，也有一些时候，如果一个人的内心变得很焦虑，为了表达自己的情绪，往往会以说别人坏话的方式来获得安慰和帮助。或是当一个

人很难认同自己时，他也会用诋毁别人的方法来肯定自己。其实，承认自己的不足，可以更好地帮你了解和接受自己，也包括自己的阴暗面。

既然是坏话，势必具有一定的破坏性，如果有人说了一些关于你的坏话，而你又通过第三者得知了此事，你又会怎么做呢？让我们举例来说：

X对Y说了一些关于你的坏话，一次偶然的机会，Y竟然把这件事告诉了你，换作是你，会怎么做呢？在这种情况下，建议你对Y这么说："我会与X核实一下他所说的话。"

然后，你私底下找个机会，对X说："你似乎这么说过我，但是我不明白你为什么不直接对我说，既然与我有关，我们何不一起讨论一下？"

如果X试图将矛头转向Y，你千万不要中了X的圈套，你只需要明确、果断地告诉X："我不想说Y的是非，我更愿意谈一谈我们之间的问题。"

很多时候，当我们毫不知情地被别人贴上一个负面的标签时，无论我们做什么，都会被人按照坏话指控的那样来看待。在这种情况下，我们就要和散布谣言的人进行有效的沟通。但是，如果说坏话的人死不认账，你就把这个时机视为一次机会，要求对方严肃地考虑一下自己的行为，并重新建立对话。事实上，如果你能做出如此冷静的反应，对方以后再在背后说你坏话的可能性将会少很多。

另外，喜欢在背后说人坏话的人，应该尽可能地赞美他人，因为这不仅仅是在赞美别人，而且也是在赞美你自己。而当你向别人散播另一个人的谣言时，对方耳中听到的虽然是一些不好的描述，但是他眼中看

到的却是你的脸。每当别人日后回忆起此事，脑海里浮现的绝非关于第三者的负面信息，而是你的脸。久而久之，这个听者就会不自觉地把那些负面信息和你联系在一起，最终变成了对你本人的描述。所以，为了保险起见，最好不要说关于任何人的任何坏话。

和优秀的人在一起，你才能更优秀

一个人身价的高低，往往是由他周围的朋友决定的。朋友越优秀，意味着你的价值就越高。

现实生活中，很多人常常畏惧与比自己优秀、比自己能力强的人交往，觉得很自卑、很有压力，其实，与优秀的人相处，真的是受益良多。

有句话说得好，“和什么样的人在一起，就会有什么样的人生”。和积极上进的人在一起，你不会堕落消沉；和快乐活跃的人在一起，你不会郁郁寡欢。可以说，你和谁在一起甚至能改变你的成长轨迹，决定你的人生成败。

人类是唯一能接受暗示的动物，在积极暗示的影响下，人们会有积极向上的情绪和健康的生理状态，这样更容易激发人的潜能，发挥出超常水平。相反，如果你的身边尽是消极、低沉的人，即使原本你很优秀，但是受周围那些消极之人的影响，你也会渐渐缺乏积极向上的动力，变得日渐颓废、平庸。

的确，生活中最不幸的事，莫过于你的身边缺少积极乐观的人，缺少有远见卓识的人，那样你的人生也会变得平平庸庸、黯然失色。其实，越是强者，越有很多宝贵的经验和资源。

有人说，人生有三大幸运：上学时遇到一位好老师；工作时遇到一位好老板；成家后遇到一个好伴侣。如果你想变优秀，你就要和更优秀的人在一起，这样你才会出类拔萃；如果你想变聪明，你就要和更聪明的人在一起，这样你才会更加睿智。

即使你已经很优秀了，依然需要跟更强的人交往，向更优秀的人学习。人生的奥妙之处就在于与人相处，携手同行。而一个人身价的高低，往往是由他周围的朋友决定的。朋友越优秀，对你的帮助也越大，意味着你的价值越高。人生就是这样：和不一样的人在一起，就会有不一样的人生。

所以，当你下一次遇到比自己能干的人，你不妨试着主动开口："我遇到一个问题，不知道你是否可以帮助我？"看看对方有什么反应。至少这会给彼此一个更深入了解对方的机会。不过，有时这也常常让人觉得尴尬。那么，如何才能做到既能与比自己强的人友好相处，又不会觉得自己很差劲呢？

建立别人拿不走的自我价值

每个人都有一条属于自己的路，清楚地了解自己的潜能，发挥自己独一无二的优势，才能真正实现自我价值。你拥有别人拿不走的东西，说明对别人而言你才是"有用"的，而越是"有用"，就越容易建立稳固的人脉关系。

善于传递你自己的价值

在人际交往中，我们要善于向别人传递自己的"可利用价值"，这样才有助于促成交往机会，使彼此更深入地了解、信任对方。而一个不敢与他人交流、有社交恐惧症的人，是很难建立起自己的人脉圈的。

向他人传递别人的价值

如果你很有价值，你身边就一定有很多同样有价值的朋友。在这种情况下，如果你只是一个接受或发出信息的"终端"，则意味着你的人脉

关系产生的价值也是很有限的。但是如果你能把这些同样有价值的朋友联系起来，扮演好一个关系网的“推荐引擎”的角色，那么，相信更多的朋友都会乐意与你交往，而你也能促成更多的社交机会。

总之，寻找并建立自己的价值，然后把自己的价值传递给身边的朋友，并且促成更多信息和价值的交流，这也是建立强有力的人脉关系的一条基本逻辑。

对待爱发脾气之人的安全方式

脾气好坏，人各有别，而且大多数人的脾气都是天生的。但是，控制脾气的能力，却是可以通过后天精心修炼的。

不论在任何种场合，我们都得和形形色色的人打交道，他们每个人都有独特的性格，同时也有自己的情绪和问题。有这样一类人，他们总是忍不住脾气暴躁，动不动就火冒三丈。而你的身边往往也会有这样的人存在，他们会让你的生活一团糟，可你还不能忽视这样的人，还得同他们打交道。

特里是一名好主管，但脾气经常会失控，忍不住对同事大喊大叫，甚至对自己的老板也不例外。虽说特里的脾气来得快，去得也快，但是这个不好的习惯久了，就会影响整个团队的工作，而且往往需要很长时间才能回归正常。

就特里的这个脾气，老板说过他好多次，但总是收效甚微。

用嘴伤害人，的确是一种愚蠢的行为。被吼之人，甚至是身边的亲人、朋友，在事后或许会花上几个小时，甚至是几天的时间，才能恢复正常的工作状态。很多时候，一个人生气时所说的话就像钉子一样会在别人的心里留下伤口，不管事后说了多少句对不起，那些伤痕都会永远存在。因此，这种为人处世的方式是绝对不可取的。

人的优雅关键在于控制自己的情绪。夸张一点来说，一个能控制住自我不良情绪的人，比一个能拿下一座城池的人都强大。

但是如果我们周围就有一些脾气暴躁的朋友，又该如何和他们相处

呢？针对这种爱发脾气的人，这里有一些建议：

暂时远离发脾气的人，例如把对方独自留在房间中，直到他平静下来。

待对方平静下来了，再同他来一次心贴心的交谈，并指出你能理解每个人都有情绪不好的时候，但是如果无论什么场合都不管不顾地乱发脾气，就不会被大家所接受了。

脾气不好的人，并非不讲理的人，还是会听进去别人的意见的，因此我们和这类人相处时，一定要好好地沟通一下，告诉他，应该学会怎么调控自己的脾气，总是发脾气也是不好的。只要耐心引导，你说的话他就会听进去的。

和脾气不好的人相处时，千万不要积攒自己的情绪，因为和他们相处时间长了，总是会听到发脾气的声音，如果我们积攒自己的情绪，很容易就会被他们的脾气所影响。因此，我们只有自己先调节好情绪，才能和他们更好地相处。

不要与脾气急躁的人斤斤计较，因为他们最容不得那些在细节上考究的做法。所以，你需要有宽宏的气度，以柔克刚，自然就会化急躁为温和。

掌握与爱发脾气的人交往的主动权，尽量不要使产生“小脾气”的条件出现。当产生“小脾气”的时候要巧妙地引导对方按你所设计的进程平缓而有序地展开。即便你有不赞同的观点或意见，也不要针锋相对，当即反击，可以先听完，再采取“后发制人”的办法。

留意那些过于敏感的人

学会理解他人以及我们的情绪反应，不仅能更好地理解周围的人，还能给自己的心灵带来更大的宽慰。

在我们身边，总有一些人交往起来让人感觉如履薄冰。别人无意的一句话都可能让他们听出敌意；别人说话轻了、说话重了都会让他们郁闷很久。这样的人感情特别脆弱，神经总是绷得特别紧，我们称之为“敏感”。

比如，面对被人批评这件事，虽然大多数人还是能够接受建设性的批评，但是敏感的人却对所有批评都表现得深恶痛绝。不管遇到什么情况，只要别人做出哪怕是最轻微的批评，他们都会变得神经紧张，说你是在找他们的茬。

在每周一次的例会上，领导因为W姑娘在数据核算上的一个失误而白白搞丢了一个利润很高的项目，当众批评了她。

散会后，同事A恰好从W身边经过，只是不经意地多看了她一眼，却惹得生性敏感的W一通无端的猜忌，“A是不是在嘲笑我丢了项目？”“A为什么要用同情的眼光看我，我是需要同情的人吗？”

于是，整整一天，W姑娘被焦虑和多疑淹没，将自己和周围的一切都隔绝开来。

其实，由于这位W姑娘害怕被批评，因此在平时的工作中就经常表现得非常谨小慎微，为了不去犯哪怕是最小的一个错误，她总是需要反反复复地检查。

虽然这确实能够降低她遭受批评的可能性，可是她所消耗的时间也往往会拖累整个团队。更糟糕的是，每当需要她做出决定的时候，她总是支支吾吾、犹豫不决。

很多时候，粉碎幸福感的往往不是成堆的工作、复杂的人际关系，而是一个人敏感又脆弱的玻璃心。一些看似微不足道的小敏感，往往能毁掉原本属于你的幸福。

就像朋友间难得的聚餐，大家觥筹交错间你一言我一语聊得正欢，你却为任何可能涉及自己缺点的话语而忧虑重重。朋友察觉到你的异样，以为是饭菜不合你的胃口，以为是你的工作遇到麻烦，于是别人在一起欢声笑语，你却被排挤到孤独的世界里胡思乱想。结果，这次聚餐伴随着大家的热情拥抱和对你的不解而结束，纵使你也有委屈，却再也改变不了别人给你贴上的标签。

其实，敏感就是低自尊的表现，而敏感之人之所以敏感，往往与早年的心理创伤没有处理好有关，一旦遇到某种可能引发创伤的类似刺激，他们就会表现出夸大、逃避或反击。比如，有人从小就因为个子矮而被人打击、嘲笑，由此产生无助感、弱小感，即便成人以后，他仍然可能对此表现得特别敏感。

或许每个人周围都有一个特别敏感的人，但是你又不能忽视这样的人，不得不同他们打交道，而且也许你就是那个特别敏感的人，那么该如何对待自己或是他人的这种“敏感”呢？

首先，当你与过于敏感的人相处时，态度一定要和善一些，注意方式方法。

其次，你可以先就他们已经完成的工作给予肯定，夸上一两句，再

就可以改进的地方，提出一些建议。

最后，学会理解他人，可以从他人的需求角度去看待事情，而不是总是站在自己的角度考虑问题，从而忽略别人的感受。

另外，如果你是敏感的人，当你感受到周围人的情绪时，一定要保持冷静，这可以帮助你更好地解决问题。

怎样跟消极的人相处

如果你遇到消极的人，要尽量离他远远的，不要让对方的消极情绪感染到你。如果你不可避免地要与其相处，就要掌握一定的技巧。

你是否注意到，当你与某个人见面的时候，仅在几秒钟内，你在心里就会对自己说："我不喜欢与这个人接触。"现实生活中，有一种人似乎天生就有消极的毛病：他们总是在抱怨、指责、发泄、批评，不管你说什么，他们只会反对。不管什么事情没有完成，他们都总能找到借口。在他们眼里，似乎只能看到这个世界的阴暗面。在你的周围或多或少都会有这样一些人存在，与这样的人在一起往往会消耗你的能量，让你感受不到生活的阳光，更感受不到爱。

消极的人如同黑洞一样，不知从哪里冒出来并侵蚀你的生活。如果你不需要时常与这些人相处，当然可以尽量远离他们。然而，有时那些充满负能量的人恰恰是你最亲近的人，可能是你的父母、兄弟姐妹，也可能是你的朋友，尽管这些亲近的人是爱你的，但是他们仍然会用一些极端错误的观念来跟你沟通，甚至还会对你说出一些极具伤害性的话语。

或许你压根就不喜欢跟这类人沟通，但不幸的是，现实生活中，与这类消极的人打交道是不可避免的，这时就要想办法去处理了，否则很可能会不断地迎来矛盾与冲突。那么，我们该如何和消极的人相处呢？这里有几个方法，可以帮助你更有效地跟这类人交流。

把与消极之人相处看作一次挑战

当消极之人该干的事情不去干，而是找一堆借口的时候，别和他们

针锋相对，也别试图用无意义的理由进行反驳，讲道理只会让他们的逆反心理变得更加强烈。

笑而不语

无论消极之人的言辞多么激烈，你只需要把自己抽离出来，保持笑而不语。如果可以，那就选择离开那个场所。有时候，消极之人只是想看到你的回应，当你没有给予回应时，他自然就会安静下来，因为自言自语实在没有意思。所以，笑而不语也不失为一种良策。

转移视线

当你的身边有人消极地抱怨他们的不幸时，首先要认可他们所说的事情，然后尽快转移视线，进入另一个话题。比如，你可以很真诚地对对方说："我很抱歉听到这个。"然后提出一个比较积极的建议："我们去喝杯茶吧，边喝边谈这个项目，我想知道你的一些想法。"

给予对方真心的赞美

有时候，给予消极之人一些赞美，可以让他们树立自信，同时也能把谈话氛围变得更加积极。为此，你可以就对方处理问题的方式说一些赞美的话，比如："我很感动，你能在这么艰难的情况下解决这些问题，真了不起。"

多些同理心

每个人都会遭遇一些烦心事，都会有心情不佳的时候，也许你也经历过对方经历的那些事情，所以，当遇到这些消极的人的时候，你可以这样想：可能他们遇上什么不顺心的事了；可能他们昨晚没睡好；可能他们家里发生了什么事；可能他们正在经历挫折、失望，以致他们如此

沮丧。

既然每个人在生活中都会经历一些消极的事情，而我们又无法了解别人的生活状况，那么我们就要尝试着去理解。你可以这样对自己说：“这个人现在的处境比较糟糕，这不是我引起的，我希望他没事。”也可以直接告诉对方：“真没想到你经历了这些事情还这么坚强，我也遇到过同样的状况，但处理得没有你好。”

先发制人

很多时候，消极的人往往并没有意识到他们消极的态度，所以，当你与消极的人进行谈话时，你可以使用反问的方式，先发制人。比如，如果你是某位态度消极员工的领导，可以这么对他说：“你不愿意接受这份工作啊？”然后，对方很有可能会回应说：“哦，不是，我并不是这个意思，您可能误会了……”如此就可以化解消极尴尬的气氛。

学会拒绝

如果对方一味地强调自己消极的情绪，而你也厌倦了总是考虑他人的感受、事事迁就他人的处事方式，这时请保持中立的语气，不生气也不沮丧，直截了当地告诉对方：“对不起，听到这些我很难过，但我真的需要工作了，可能没有时间再听你抱怨。”

转变对方的消极能量

有时候，跟消极之人讲一些幽默、可笑的事情，往往可以帮助他们寻找快乐，转变消极能量。你不妨这么想：我要说些什么搞笑的话来转变这种负能量呢？这对发展你的人际交往技能、影响他人的能力都很有帮助。

第8章
人际交往就是从不间断地说服
——如何让人无条件地相信你

在人际交往的过程中，不可避免地会遇到双方观点不同的情景，如果处理不好，往往会给人际关系造成直接或间接的伤害。因此，说服能力与技巧就成了维系人际关系的重要因素。

“满足需求”就是最好的说服

人们被说服的前提，是他们的需求得到满足，否则，没有任何东西可以说服一个人同意你的主张。

我们都知道，在人际交往的过程中，良好的说服能力往往能够使人际关系变得更加融洽，可以说，它是维系人际关系的重要纽带。相反，如果没有良好的说服能力，遇到事情总是处理不好，就很可能会给人际关系造成直接或间接的伤害。

我们和别人交流时，用得最多的一个字就是“我”。这说明不管你是谁，在任何时候，在你的内心深处最关心的人都是自己。换句话说，你的目的永远是最重要的。

若是换个位置，站在对方的立场上想一想，你是这种心态，那么你想要说服的对象，肯定也是这种心态。这种想法本身并没有对错之分，这种心态，是每个人最基本的心理状态。

但是既然你关心自己的目的，你想要说服的对象也关心他自己的目的。那么，我们不妨考虑一下这个策略，那就是你要比对方更关心他的目的，也就是所谓的“投其所好”。这就好比在他燥热难耐的时候，你悄悄地递来一把扇子。你的行动恰如其分地迎合了对方的心理，当然就走进了他的内心，赢得了他的好感和信任。

章先生和万先生都是某科技产品的推销员，不久前，他们都被领导安排到同一位客户那里推销自己的产品，结果却大相径庭。

章先生这个人口才不差，说起话来滔滔不绝、绘声绘色。当他初到

客户办公室时，还没来得及喘口气，就迫不及待地介绍起自己的产品，从质量讲到销路，又从现状讲到前景。虽然他的口才很好，不乏妙语连珠，但是客户多次不耐烦地想打断他的话。

最后，客户不耐烦地说："很抱歉，先生，我知道贵公司的产品很好，但是它真的不适合我们公司。所以，你可以停止演讲了。"章先生听了，一脸茫然，只好讪讪地离去。

同样是这家客户，万先生又是怎么做的呢？初来乍到的万先生没有张口就提自己此行的目的，而是利用和客户闲聊的空当，悄悄地观察对方的"底细"，从对方的办公布置等细节，他推测出对方的生活档次和消费品位。

于是，他没有向章先生那样一进门就主动为客户介绍自己的产品，而是先询问对方需要什么样的款式和档次，并且根据自己的判断，为客户仔细地分析该产品能够为客户省下多少开销。

到此，也许很多人会认为，万先生该向客户力推自己介绍的产品了，但是他并没有这么做，而是告诉对方，公司过段时间还会推出一款更新的产品，无论是从性能上，还是从节约客户开支来说，都是一个极好的选择，所以他建议客户若是不着急投入使用，则不妨考虑一下公司过段时间推出的这款新产品。

毫无疑问，万先生的话深深地感动了客户，他的话就像是丝丝甘泉，沁入了客户的心里，不仅满足了客户的需求，还使彼此之间建立起良好、融洽的合作关系。

为什么会有如此截然不同的结局呢？原因很简单。章先生只关心自己的目的，却没有考虑一下客户的想法。他一门心思只想卖出自己的产

品，却没有关心客户真正想要的是什么。他败就败在在还没有弄清楚客户目的的情形下，就贸然推销自己的产品。

同样的一款产品，万先生因为敏捷地捕捉到了客户的真实需求，进而针对客户的需求推销自己的产品，并告诉对方这款产品能够为其带来多少潜在的利益。可以说，他是真心为客户着想。万先生之所以能成功，显然是赢在了策略上。他的每一句话都说到了客户的心坎里，因为那才是对方最需要的。

很多时候，如果我们能够做到比对方更关心他的目的，我们的说服计划就已成功了一大半。只有如此，我们才能实实在在地赢得他人的信赖和好感。在这个基础上，我们才会更容易实现人际关系的融洽与持久。

顾全别人的面子，才能掌控他人

每个人都会因为面子问题而或多或少与别人发生过冲突，这是因为每个人都很在乎面子。

常言道：“树要皮，人要脸。”可见，“脸”在生活中的地位是极为尊贵的。但是这里的“脸”却并非看得见的那张脸，而是看不见、摸不着的脸面，代表着一个人的人格和尊严。给他人面子，就是尊重了他人的人格；扫他人的面子，就是侵犯了他人的尊严。

虽说保全他人的面子十分重要，但是生活中很多人却常常忽略这一点。我们总是在找别人的差错，根本不去考虑是否伤害到了那人的自尊。其实，很多时候，一两句体谅的话，就能保全他人的颜面，减少对他人的伤害。

一天下午，当伯克经过他的服装加工厂时，他刚好撞见几个雇员正在抽烟，而他们的头顶上正挂着“请勿吸烟”的警示牌。面对这种情况，伯克是如何处理的呢？

他并没有指着牌子，大发脾气地说：“你们难道不识字吗？”而是走过去，递给每人一支烟，然后说：“老兄，如果你们到外边抽，我会很感谢你们。”

员工当然知道自己破坏了服装厂的规定，但是这位老板非但没说什么，反而给了每个人一支烟。纠错是帮助别人改正错误的一种方式，但是纠错最忌讳的是让别人无地自容、下不了台阶。

在人际交往中，每个人都希望给别人留下一个好印象，因而表现出

很强的自尊心。在这种心态的支配下，对方会因你使他下不了台，而产生比平时更强烈的抵触情绪。同样，他也会因你为他提供了“台阶”，保住了面子，而对你更为感激。所以，当试图纠正别人的错误时，我们最好用一种委婉的方式，给对方留一些面子，这样才会取得较好的效果，否则很可能会伤及他人。

不过，也有一些人在纠正他人的错误时，总以为自己占了理，就没完没了地讲大道理。其实，心理学研究表明，如果频繁地纠正他人的错误，就会失去作用。真正有经验的人在纠正他人所犯的错误时，总是懂得适可而止。纠错的话一经点明，就不宜反复。如果对方听明白你所说的，并表示考虑或是确实有诚意想要接受你的意见时，你就没有必要再说下去了。

每个人都要懂得尊重别人，尽可能避免伤害别人的人格尊严，这就是通常所说的“给别人面子”。给对方留足面子，是因为每个人都有被他人尊重的需求，一旦得不到满足，心理就会不平衡，甚至产生被侮辱的感觉。这么说来，给别人留足面子也是合情合理的。

谁都不喜欢被别人命令

如果你能把命令说成是你的想法或建议，则在某种程度上，对方往往很难再拒绝你。

当你想要别人做某件事或接受你的某个想法时，你会怎么做呢？是生硬地命令，还是友善地建议？相信大多数人会选择后者，因为建议就是一种好办法，不仅能维护一个人的自尊，给他一种自重感，而且更容易让对方接受你的要求和意见。总之，建议给你带来的是他人诚恳的配合，而不是坚决的对抗。

一位传记作家在写扬•欧文的传记时，访问了曾与扬先生共事3年的一位先生。这位先生回忆说，与扬先生共处的这些年，他从未听到扬•欧文给任何人直接下达过命令，他总是提出诚恳的“建议”，而不是生硬的“命令”。

例如，扬•欧文从未说过“你做这个”“你做那个”，或“别做这个”“别做那个”这种命令语气很浓的话，他总是说“你可以考虑一下这个”或“你觉得那样合适吗”。

当他口述一封信后，他常这样问助手：“你认为如何？”当他看完助手写的信后，他也会这样说：“也许这里的措辞改一下，效果会更好。”

在这位同事的眼里，扬先生总能给别人独自做事的机会，但又从不告诉对方该如何做；他总是善于让别人自己去做，使他们从自己的错误中得到提升。

建议别人，而不是强硬地命令对方，不仅能维护他人的自尊，而且能使对方更乐于合作，而不是与你对立。即使你处在“权威”的位置，为了维护他人的自尊，更好地说服对方，也必须用建议的方式来代替命令。要知道，请求或者建议实际上是命令的弱化，但是往往会使效果更好。而且人际交往中，若是没有命令、强迫或要求，很可能就没有反抗和抵触。

然而，有些人的做法却恰恰相反，他们自以为既然自己是某个部门的领导，就要对整个部门和自己的上司负责，于是总是要求下属们做这做那，结果呢？很少有人愿意听命于他们，这些人在职场上的人际关系也非常糟糕。

这些人之所以喜欢命令别人做什么，而不是征求别人的意见，只是为了满足他们的自尊心和虚荣心。然而，他们却没有想过那些被命令的人是否得到了应有的尊重，会不会因此而受到伤害。

每个人的心灵都是一个世界，为了维护各自的心灵世界，他们有着强烈的自我意识。然而，当你对别人发号施令时，你很可能就触犯了他人的自我意识。其实，遇到这种情况，完全可以换一种方式，比如用征求意见或者建议的口气。试想一下，当你将无礼的命令改成温和的建议时，别人一定会非常容易接受你的意见或是提出的要求。这样一来，你不仅顾全了对方的面子，使其有一种被尊重的感觉，而且日后还会使其愿意与你合作，而不是怨恨你。

很多时候，建议对方，而不是直接下命令，更容易被别人所接受。无论你是普通员工还是部门主管，这个社交技巧都会让你受用无穷，很多让你觉得头疼的事也会变得非常简单。因此，如果你想要说服别人，但又担心伤了彼此的感情、引起对方反感，就一定要注意你说话的语

气，改变你说话的态度。只要你是真心、真诚地去尊重他人，就一定可以成为最受欢迎的人。

说“是”之后，就不好意思拒绝了

在与他人谈判的过程中，若能一开始就让对方说“是”，则往往意味着这件事已经成功了一半。

为什么有些人很快就能与客户达成合作？而你总是说得多，成交的却少之又少？比如当你千方百计地向客户解释你的观点，你的产品与服务有多好，结果却不尽如人意。其实，问题就出在你没有让对方说“是的，是这样”。

引导对方说“是”，其实就是一种说话的技巧，那么，运用这种让对方说“是”的谈话技巧有什么好处呢？从事发动机销售工作的艾伯森就用过这个方法，让对方说“是”，挽回了一位差点失去的客户。

艾伯森是一位发动机的推销员，上个月费了很大劲儿才卖出两台。迫于销售压力，他不得不在这个月卖出更多的发动机。

最近，他又去拜访了之前购买发动机的那位工程师。谁知，那位工程师却说：“你们公司的发动机问题很大，虽然我们公司还需要几百台，但我不打算购买你们的产品了。”

艾伯森追问：“您能说下其中的原因吗？”

那位工程师说：“你们的发动机实在太热了，我的手都不敢放上去。”

艾伯森想了想，觉得此时争辩是非常愚蠢的行为，便采取了另一种策略：“肖克先生，你说得很有道理，如果发动机太热，谁都不愿意再

买。你所说的发动机热度，不应该超过有关标准，是这样吗？”

“是的。”艾伯森得到了第一个“是”。

“电器制造有这样一条行规——设计适当的发动机可以比室内温度高出华氏72度，是这样吗？”

“是的。”艾伯森又得到了第二个“是”。

“那么，您的厂房温度是多少？”

“大约华氏75度。”

“这么说来，发动机温度最高可以达到华氏147度。把手放在华氏147度的热水塞门下面一定很烫手，是这样吗？”于是，艾伯森又得到了第三个“是”。

紧接着，艾伯森又提议说：“那么，不要把手放在发动机上，可以吗？”

“我想你说得不错。”工程师露出了赞赏的笑容，随即开了一张价值数百万美元的订单。

艾伯森用让对方说“是”的方法，完成了自己的销售任务。

让我们重新回顾一下这段交流，整个过程中没有争辩，艾伯森始终让肖克回答“是，是这样”。最后什么问题都解决了，合作照旧。

在与他人的交流过程中，真正的社交高手总是善于引导对方说“是”，因为这样很容易使对方忘记原本坚持的观点，转而同意自己的见解或观点，或是愿意与自己合作。要知道，在交际过程中，尽量引导

对方说“是”，可以避免他们提出反对意见，这样才能更加顺利地获得对方的赞同，促成双方进一步的交往。

相反，若是在交流一开始，对方就抛出一个“不”字，无疑意味着你的观点未被认可，如果对方连续说出几个“不”字，你最好趁早结束你的谈话，因为你的谈话并没有受到对方的欢迎。

然而，现实生活中很少有人考虑到这一点，他们总是顺着自己的思路强调自己的观点，总以为自己说得越多，越能证明自己的口才，赢得对方的信任，事实上，这样做并不一定就能说服对方。

毫无疑问，在是与否之间，任何人都更希望听到别人对自己观点的赞同与肯定，但是如何才能做到让对方说“是”呢？一个有效的方法就是把要说的话说对。戴尔·卡耐基曾说：“人是不可能被说服的，不过，有一种方法可以让任何人去做任何事，那就是让他自己想去做这件事。”而让他自己想去做这件事的唯一方法就是让他认为你说的是对的。所以，如果你想改变结局，最好的办法就是改变话题，或者改变谈话的策略。如果你学会了这种艺术，你将终身获益。

巧借“梦想”说服，成功概率会更大

能够制造和提供幻想的人，往往拥有强大的影响他人思维的力量，同时在说服他人的过程中，这些人可以使对话的气氛变得更轻松一些，从而取得良好的效果。

也许你已经留意到，凡是魅力四射的人，或多或少都具备某种高明的“手段”。以出色的演讲者为例，他们通常会给听众带来不一样的幻想，听众在听其演讲时，不是在接受道理，也不是在听别人告诉自己如何生活，而是在欣赏一场精彩的演出。原因只有一个：他们对演讲者、演讲本身产生了深深的幻想。

还有一种极易让人产生幻想的事情是与梦想有关的。观察那些伟大的企业家，我们往往会发现他们惯用一种套话来鼓励身边的追随者——“只要你跟着我，你将成就事业，实现自我价值，得到完美的人生。”

于是，追随者们就像被打了鸡血一样，紧紧跟随带头人的脚步，崇拜并支持他的一切决定，只因他们相信：“在这个人的带领下，我会完成这一目标，我的梦想能变成现实”。

事实上，马云、张朝阳、比尔·盖茨、巴菲特、乔布斯……这些伟大的企业家几乎都是这么成功的：制造梦想，提供前程，然后聚拢一批有才华的人。正如那句俗话所说：“在今天的这个世界，假如你能制造梦想，你就成功了一大半。”

很多时候，人们总是拥有一些不切实际的梦想，它就潜藏在每个人的心中，不知什么时候就会跳出来主宰你的头脑。就算在你意志力最强

大的时刻，它也在蠢蠢欲动。然而，正是这些不切实际的梦想，导致人们极易被说服。

即使是在朋友之间，这种现象也普遍存在。举个例子，假设你建议一位刚刚大学毕业的朋友安分守己地找一份工作糊口，他却对你不屑一顾。但是如果你怂恿他和其他几个朋友一起举债创业，你的这位朋友很可能真的会拿自己的人生去冒这个险。更令人吃惊的是，他甚至表现得比你还兴奋，跃跃欲试，并称赞你是一个有想法的人。

其实，你的这位朋友之所以这么容易就被“不切实际的梦想”所“绑架”，很可能是因为他从小就被父母圈养在家庭的温室里，对复杂的人际关系缺少了解，于是，一旦独自面对别人鼓吹的理论和编织的谎言时，就无法做出正确的判断。当然，也可能是因为他们自身的逻辑思维能力本来就很差，所以很容易顺着别人的思路去思考。但是不管怎么说，这种人在社会上还是很容易被别人说服的。

间接地指出错误，才能达到满意的效果

间接地指出别人的错误，要比直接说出来温和得多，而且不会引起别人的强烈反感。

许多人在表达不同意见或指出对方错误的时候，总是喜欢以称赞开始，然后拐弯抹角地加上“但是”两个字，这样很容易令人怀疑原来的赞美之词是否表里如一。其实，很多时候，为了达到友善地改变他人的目的，只要换一个简单的词汇，就能潜移默化地改变他人。

举个例子：为了改变儿子约翰在学习上粗心大意的习惯，约翰的妈妈经常这样说：“约翰，我们真心为你这学期的进步而感到骄傲。但是如果你在数学上能再用点功，成绩肯定会比现在更好。”

我们可以想象，约翰在听到“但是”之前，一定是备受鼓舞的，然而，妈妈脱口而出的“但是”很可能会瞬间改变他的想法，让他觉得前面的夸奖根本就是敷衍了事。虽然妈妈这么做只是为了给之后的批评做铺垫，但是很显然，这种措辞方式不但使赞美的真实性大打折扣，对孩子的学习态度也不会有什么帮助。

如果我们改变一两个字，情形就会大为改观。假如妈妈能够把“但是”换成“而且”，问题就迎刃而解了。

“约翰，妈妈真心为你这个学期的进步而感到骄傲。而且，下个学期你在数学上要是能继续保持这种认真细心的态度，你的数学成绩一定会和其他科目一样好。”

在这样的夸奖背后没有后续的批评等着孩子，相信约翰一定能欣然

接受妈妈的夸奖，也一定会努力不让她失望。很多时候，尤其是对于敏感的人或是敏感的事情来说，直接的批评往往会引起对方强烈的不满，而间接地指出错误却可以达到理想的效果。

罗德夫妇为了重新整修一下自己的院子，请了几位建筑工人来帮忙，施工的头几天，夫妇俩下班回家后，发现木材、废料丢得满院子都是。

说实话，建筑工人的木工活儿做得确实不错，他们不想让对方觉得自己太挑三拣四。于是，在工人走后，他们夫妇俩带着孩子一起清理了院子，还把所有的碎木头搬到院子的一角，并码放得整整齐齐。

第二天早晨，罗德夫妇把工长叫到一旁说："昨晚，你们把花园清理得那么干净，看着那么舒服，真是太让我感动了。"

从那以后，工人们每天完工之前都会把剩余的边角料清理干净，码放到角落里，工长也会亲自检查他们收工后的清理情况。

罗德夫妇原本可以对建筑工人的所作所为大发脾气，但是他们非常清楚这样说会引发怎样的后果。于是，他们巧妙地通过一件事情让粗枝大叶的建筑工人在施工完毕后自愿把院子打扫干净，间接地指出了他们的错误并产生了奇迹般的效果。

很多时候，与其正面纠正他人的错误，倒不如间接地引起别人的注意，这并非包容、纵容，而是在暗示对方"这样做不好""你需要做得更好"。要知道，间接地指出别人的错误，往往比直接说出来的效果更温和、更有力量，而且也不至于引起别人的强烈反感。关键的是，别人也知道该如何改进以达到我们的期望。

根据喜好，采用不同的劝解方式

说服一个人就像打一场小小的战役，只有做到知己知彼，方能百战百胜。为此，我们需要对说服对象有一个比较全面的了解。

在日常生活或工作中，他人对我们的第一印象往往是从我们如何说话开始的。生活中，会说话、说话具有说服力是一项非常重要的能力，每个人几乎无时无刻不在运用这种能力。

可是，你是否会经常遇到这样一些情况：求职面试的时候，拼了命地展示自己，却得不到良好的效果；每次跟客户谈判的时候，说的话总是难以说服对方；职场上，需要与其他部门的同事打交道时，总是觉得难以沟通……

其实，学会运用对方的说话方式，说你想说的话，不仅能避免“呆若木鸡”的尴尬，还能在很短的时间内把话说到对方的心坎里，而你的人生或许还会因此发生一些令人惊喜的变化。

亨明斯是纽约一位颇有名气的主编，当年他就是运用了这条心理策略才得以在纽约获得了一份工作。

那一年，纽约的失业率非常高，各大报社也不例外。刚满18岁的亨明斯，想要在纽约找到一份满意的工作谈何容易。

当时亨明斯唯一的工作经验就是在印刷厂当过两年的排版员，这一次，他想应聘一家报社的编辑职位。

在此之前，他通过一些途径打听到，《纽约论坛》的老总葛利莱先

生早年也和他一样，在印刷厂从事过几年排版工作。基于这一点，他鼓足勇气，给《纽约论坛》投了一份简历，并幸运地接到了面试的通知。

事实证明，亨明斯的想法是对的，葛利莱对与自己有着共同经历的人有着更加浓厚的兴趣。最终，亨明斯被《纽约论坛》录用了。

在善于说服别人的人身上，我们往往会发现一个神奇的本领，那就是他们能让对方顺着自己的思路走。亨明斯采用的策略就是，结合报社老总的个人经历，把自己推销出去，结果他轻而易举地使葛利莱相信聘请他是正确的选择。

的确，很多时候，我们需要对说服对象做个比较全面的了解，这样才能让自己说的话更有说服力。所谓“知己知彼，方能百战百胜”，说服一个人就像一场小小的战役，而善于说服别人的人总是能够透彻地了解他们的听众，借听众熟悉的话题去沟通。

比如，在说服别人的时候，是需要迎合对方，还是需要和对方正面交锋，这就要做到平时留心观察，认真调查。这些信息涉及对方的性格、兴趣、思维方式、生活习惯，甚至是对方的一些特殊癖好，只有做到准确地把握对方的心理特征，才能找到说服对方的契机。因为毕竟人与人是不同的，了解了这些微妙的差别，对让他们听取你的观点或是对你心生好感会大有帮助。

为此，我们需要始终记住一点：你面对的是一个活生生的人，而不是对手或目标这些抽象的词汇。不论你的观点多么令人佩服，如果你没能在私人层面与对方建立感情上的联系，那么，他们势必会怀疑你说的任何事情。

事实上，仔细观察那些洞悉语言艺术的人，我们总能发现他们的高

明之处不是以强势去要求对方信服自己，更不是强人所难，而是善于对说服对象有一个全面的了解，然后从对方的角度考虑问题，这样就在无形中营造了一种亲切、亲和的气氛，在得到对方的信赖和信服的同时，也轻松搞定了一切难题。

一名刚入职不久的设计人员试图说服上司认可他的设计方案，可是，由于上司对他的方案并不是很感兴趣，因此，这名设计人员自然也没有机会陈述自己的想法。

在进一步的工作接触中，这位设计人员得知上司的祖籍在闽南，平时闲谈时，他开始有意和上司聊闽南的名胜古迹和特色小吃，结果两个人谈兴越来越浓，聊得非常愉快。后来，在对上司进一步的了解中，这位设计人员还得知，上司还是个影迷，特别喜欢收藏谍战类的光盘。

于是，他们的话题又渐渐地转移到电影上。不知不觉中，他们缩短了由于工作关系而造成的距离感，上下级之间的威严和冷漠也淡化不少。

有一次，两个人在聊到电影话题时，上司振振有词地说："电影的魅力就在于拥有非常出色的创造力和想象力。"

这名设计人员借机发挥说："我的那套设计方案就兼有这两方面的优点，您有没有兴趣听我仔细介绍一下。"上司欣然应允，同意下属把他的想法说完。听了这位设计人员一番仔细的解说之后，上司认为他的方案确实很有想象力和创造力，最终批准了他的设计。

我们常说，沟通不是要去说服别人，而是要去了解别人，能够做到换位思考，多一个角度看待问题，说对方听得懂的话。我们理解他人了，自然能换得他人的理解。可以说，说服力并不在于你说了多少，很

多时候，能否打动对方很可能就是一句话的问题。若是能说到点子上，一句话就能让人无条件地信服你；若是说不到点上，讲一堆话都没有用。总之，了解人性，然后做到“布局”，你的人缘将好到出乎你的想象。

不断给予肯定，没人会拒绝

如果你想帮助他人进步，那么请记住：鼓励对方勇于改变，不断给予对方肯定，才会更容易让人接受。

在现实生活中，每个人生来都渴望得到别人的赞赏。同样，每个人也都惧怕受到别人的责难。心理学家、哲学家威廉詹姆斯曾说："人类性情中最强烈的渴望就是受到他人的认同。"喜欢被别人认可，感觉自己很重要，是人类不同于其他低级动物的一个主要特性。很多时候，鼓励的语言就像是魔术师的魔法棒，可以奇迹般地改变很多人的命运。

Y先生单身多年后，终于在不惑之年找到了自己的人生归宿。在未婚妻的劝说下，他重新开始学起了自己最钟爱的舞蹈。

Y先生坦白地说："我已经很多年没有跳过舞了，知道自己的舞步就像二十年前一样土气。我想我请的第一位舞蹈老师说得很对，我跳得完全不对，我应该抛开所有的习惯从头开始学。虽然实情如此，但她的评价还是伤透了我的心，我觉得自己没有一点继续学下去的动力了。"

后来，Y先生还是无奈地辞退了这位舞蹈老师。半个月后，Y先生又请来了第二位舞蹈老师。与第一位舞蹈老师不同的是，这位新来的舞蹈老师却截然相反，她总能找到Y先生的优点并鼓励他，对他所犯的失误从来不大肆指责。而是轻描淡写，一带而过。

这位舞蹈老师轻描淡写地说Y先生的舞步有点老派，但是基础却很不错，并保证他很快就能掌握新舞步。她还煞有介事地对Y先生说："你天生就有律动感，绝对是天生的舞者。"

Y先生却对自己的未婚妻说："我知道这位舞蹈老师很可能是在说谎，不过她说的都是我爱听的。在我的内心深处，总是忍不住相信她说的话。当然，她这么说也许只是因为我付了她工资，但是揭穿这点对我们又有什么好处呢？"

第一位舞蹈老师总在强调Y先生的错误，这让他顿时失去信心，而第二位舞蹈老师始终都在肯定Y先生，给予他鼓励和希望，这样无形中给了他不断提升自己的信心和勇气。

生活中，很多人在与他人相处时，往往会借某些事情说别人笨手笨脚、没有天赋、毫无可取之处，这样只会毁了他人进步的动力，相反，如果你能采用充分鼓励他人的方式，告诉他你充分相信他的能力，或是说他一定有潜能做成这件事，那么对方也定会为此竭尽全力。

如果我们愿意尊重对方的优点、才能，并高度地给以赞赏，每个人都会把自己的优点表现得淋漓尽致。如果你想让别人懂得自尊自爱，你就应该率先尊重对方。如果你想矫正一个人的缺点，不妨先反过来赞美、肯定对方的一些优点，这样他自然不会辜负你的期望，积极改正自我。

想想也是，在这个世界上，无论是富人、穷人，只要他们听见别人赞美自己的某个优点，肯定会尽全力去维护自己的这份美誉，生怕辜负了自己与他人。要知道，人类内心中最深的需要就是渴望他人的欣赏，每个人内心都希望自己所付出的努力被别人看到，自己所取得的成绩被别人认可。所以，当你面对恶劣的人与事，要想改善状况时，不妨尝试使用鼓励的语言，它也许会给你带来奇妙的效果。

第9章
别让不好意思害了你
——如何从容自信地拒绝任何人、任何事

懂得拒绝是一种能力，更是一种技巧。拒绝等于给这个世界发出一个信号：我有自己的需要、期待和优先考虑的东西，我懂得如何正确地表达自己的观点，同时也尊重和重视他人的需要。这样的你无疑是真诚的、善意的、可信的。

不懂说“不”，就是憋屈自己

“不”这个字很简单，如何恰当地说出来，却是一门艺术。如果你不想做一件事情，就一定要学会从一开始就拒绝对方，因为开始的让步很可能让你一步一步地走向那个你不想要的结局。

在日常生活和工作中，我们总有这样的体会：对于朋友、同事或同学不恰当的要求，都不好意思拒绝，有时候甚至宁愿自己吃亏也不拒绝他人。其实，很多时候，我们心里也不乐意，本来是想拒绝的，只是碍于一时的情面，还是点了点头。

不可否认，在人际交往中，拒绝是最具挑战性、最具难度的。首先，要有拒绝的勇气，才能把“不”说出口；其次，在公众场合，若是生硬地拒绝他人，难免会让人觉得不快。同时，拒绝还要考虑对方的情绪，若是用词不当，则很可能让对方产生误会，让气氛变得尴尬，关系变得紧张。因此，对很多人来说，请求的话好说出口，拒绝的话却往往难以启齿。

然而，虽说一两次不拒绝，我们还能承受，但是如果一遇到事情，我们就毫无保留地点头，只会被各种各样的请求所束缚。我们这样做只是因为担心拒绝别人会让我们不安和内疚，而非不想拒绝，结果只能委屈自己，让自己疲于奔命。

真正能助人的人，是有能力说“不”的人。说“不”也是一门学问，是人际交往中不可或缺的一项技能，同时还有利于提高我们的工作效率和生活质量。

有一个旅游团参观某军事基地，参观完之后，旅行团中的一位游客

求助随团的导游帮自己在不准照相的军事禁区里拍一张相片。这是军事基地，怎么可以照相呢？

幸好这位导游的反应十分灵敏，立即对这位游客说：“从感情和友谊上讲，我是十分乐意帮助您的。但是我们参观的毕竟是特殊的地方，这里也有自己的制度，我实在是无能为力啊。”

听完导游的话，那位游客表示理解，并礼貌地向导游致歉。

面对游客提出的不合理要求，聪明的导游并非努力地去满足对方的请求、照单全收，而是先从情理上认同对方，说“我是十分乐意帮助您的”，肯定对方的做法，这无疑对对方有一个很好的安慰作用，之后再道出这是规章制度之内的事情，表示自己也无能为力，话到这里，对方自然也不好再说什么。可以说，导游采用的拒绝法是非常明智的。那么，我们应当如何把这个“不”运用好呢？

第一，不要立即说“不”。立即拒绝别人会让他人感觉你是个自私冷漠的人，或是猜测你对他心存成见。

第二，不要轻易说“不”。随随便便地拒绝别人，会让你失去很多赢得友谊和获得他人帮助的机会。在自己的能力范围内，力所能及地帮助别人，也是在帮助自己。

第三，不要傲慢地说“不”。如果你以居高临下、傲慢不逊的态度拒绝他人，很容易伤害那些有求于自己的人的自尊心，甚至为自己树敌。所以，如果你对某事确实力不从心，就要诚恳地向他人说明情况。

第四，不要无情地说“不”。拒绝他人时，如果语气过于淡漠、冷酷、话语间毫无转圜的余地，不免会让人陷入尴尬，甚至反目成仇。所

以在表达拒绝之意时要尽量友善、和气。

第五，要微笑着说“不”。拒绝他人的时候，如果面带亲切和充满诚意的笑容，则可以让别人感受到你对他的尊重和歉意，即使对方被你拒绝，也会心怀感激。

第六，不要在暴怒之下说“不”。如果在这个时候拒绝别人，就很容易话不投机，出口伤人，让人觉得你没有同情心。

在日常交际中，只要有人与人的交往，就会用到拒绝的言语。该拒绝的时候就一定要拒绝，当你把拒绝的话自然而然地说出口，自己也可以轻松很多。事实上，只要我们能够合情合理地说出自己的想法，对方自然会体谅你，而且你越是坦诚待人，越不会影响彼此之间的关系，反倒更容易继续保持友好的人际关系。

委婉是化解一切尴尬的好方法

拒绝他人是一种应变的艺术，而“拒绝得体”又是这门艺术中的最高境界，学会委婉地拒绝对方，不仅能使人心情舒畅，还能让对方知难而退，不失为一种高明的交际智慧。

每个人都会说“不”，但怎样说“不”，却需要好好思量一下。只有能够做到不伤害对方，也不使自己为难，才算得上是拒绝的上上策。事实上，正如身体需要穿好衣服一样，拒绝的话也需要“穿衣服”，这就是要把话说得委婉些。

在希腊语中，“委婉”一词即是“谈吐优雅”的意思，优雅的谈吐可以把原来令人不快、忌讳，或是因其他限制不便直接说出来的事情，说得让人听起来得体、舒适而容易接受，当然，这对实现人际关系的和谐是非常有利的。

其实，人们之所以推崇委婉、含蓄，是因为对它的言语效果早就有所认识。《论语》就曾说：“质胜文则野。”太质朴、太直接难免会显得粗野，而粗野就不会被人所喜爱，是不利于人际交往的。

在人际交往的过程中，如果能委婉地表达自己的想法，看似轻描淡写，却能道出问题的实质，就有助于化解尴尬，使交往的效果更佳。而且委婉含蓄地表达，比直截了当地说更能体现出一个人的修养。

认识丘吉尔的人都知道，他不喜欢总是把孩子挂在嘴边，所以他也很少和别人聊起任何关于孩子的话题。

有一次，一位大使对丘吉尔说：“温斯顿·丘吉尔爵士，你知道

吗，我还没有跟你说起过我的孙子呢。”

丘吉尔拍了拍大使的肩膀，说：“我知道，亲爱的伙伴，为此我十分感谢。”

丘吉尔的回答非常委婉，拒绝的意思却表达得很清楚。

同样的意思，用不同的方式表达出来，给人的感受往往是不一样的。当我们拒绝别人的无理要求时，不需要表现得非常强硬，适当委婉一些，既给别人留了面子又不会使彼此很尴尬。或是不同意别人的见解时，也不需要直接说出自己的反对意见，可以先借用委婉的技巧，待矛盾有所缓和之后，对方自然乐意接受了。

让我们比较一下下面这两种表达方式：“我觉得这样不好”与“我不觉得这样好”“我认为你这种说法不对”与“我不认为你这种说法是对的”。很显然，虽然两种表达方式的意思是一样的，但是在拒绝别人的时候，显然后一种表达方式更加委婉，更容易被别人所接受，而前一种表达方式则显得有些咄咄逼人。

另外，在受到别人的言语攻击时，你也可以委婉地回击他人；不同意别人的见解时，不需要反对，直接委婉地表述就可以……可以说，委婉是化解一切困境的好方法。只要掌握一些委婉拒绝的技巧，就完全可以消除一些不必要的尴尬。那么，怎样才能学会委婉地拒绝他人呢？

试着先同意

为了避免直接拒绝引起的尴尬，你可以试着先同意对方，如此回答，表面上看没有断然地拒绝对方，而是直接把主动权交到对方的手中，实际上已经是拒绝了对方。

比如，一位朋友邀请你周末去打网球，而你周末早已有了安排，怎样委婉地拒绝对方呢？你可以这样说："打网球？太棒了！我早就想和你一起好好活动一下了，可是……"由于你对没有答应对方的要求表示了遗憾，虽然对方没能如愿，但对方在心里还是会非常理解你的。

敷衍式回答

很多时候，当你把矛盾引向别处，明确告诉对方自己也无能为力时，对方只会无奈地收回请求。比如，如果有人托你办事，而你又不好当面拒绝时，你可以这样说："我不是唯一的负责人，说了不算。像你这样的事，需要大家集体讨论，才能做决定。不过，这件事恐怕很难通过，如果你实在要坚持，待大家讨论后再说。"

答非所问

答非所问的回答，要比直接说"不行""不可以"的效果好得多。当对方从你的话语中感受到他的请托得不到你的帮助时，他自然会采取别的办法。比如，当别人有求于你时，问"此事您能不能帮忙"，你就可以这么说："我一会儿要去参加个重要的会议。"

使用商量的语气

在拒绝别人的时候，为了让自己的话听起来委婉一些，你还可以使用商量的语气。比如，有人邀请你周末参加某个聚会，而你有事缠身无法接受对方的邀请，可以这样说："实在是抱歉，我这个周末的确有事，下周末可以吗？"这样说要比直接拒绝别人的效果好得多。

巧用同理心，为自己创造更大便利

在与人交往的过程中，体会他人的情绪和想法，理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题，不仅能帮你坦诚地说“不”，还能帮你维持良好的人际关系。

在日常生活中，我们可能经常需要拒绝别人或者被别人拒绝，但是拒绝却是一门很深的学问。很多时候，与人交往的过程是否顺畅，全看你能不能以同理心接受别人的观点，既能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，又能站在他人的角度思考和处理问题。

可以说，同理心是人与人之间最好的连接。不管在什么场合，都应该设身处地地考虑别人的处境与感受，以此促进彼此之间的信任，促进人际冲突的解决，拉近人与人之间的关系。

其实，人与人的关系根本没有公式可言，需要以爱和关心为出发点，设想对方想要、需求的东西，对方能做的事。也就是说，需要对别人的处境感同身受，而同理心的作用就在于此。有了同理心，我们将不会处处挑剔、责怪、抱怨、嘲笑对方，取而代之的是赞赏、鼓励、谅解、扶持。这样一来，人与人的相处将会变得非常愉快、和谐。

罗先生是某电梯公司的一位业务代表，他所任职的公司与一家酒店签有合约，并且专门由他负责这家酒店电梯的维修工作。

酒店一方为了不给客户带来诸多不便，每次维修电梯的时候，酒店经理只准许电梯停开两个小时，但是修理时间至少要八个小时。可是，当酒店一方可以完全暂停电梯，专心做维修时，罗先生所在的公司却未必能及时安排好所需要的技工。

为了顺利解决酒店的问题，罗先生拨通了酒店经理的电话，他不是一张口就据理力争，而是不紧不慢地说：“经理，据我所知，每天光顾贵酒店的客人确实很多，所以您要尽量减少电梯的停开时间，关于这一点，我个人非常理解。不过，就在前段时间，当我们检查完贵酒店的电梯质量后发现，如果我们现在不及时、彻底把电梯修理好，电梯出现故障的可能性会更高，到时候，电梯停开的时间可能会更长。我知道，贵酒店是不会轻易给客人带来不便的，如果不修，可能会停好几天，而我们电梯公司的职责就是尽量满足客户的要求，确保产品的质量与安全。”

听了罗先生的话，酒店经理想了一会儿，便同意电梯停开八小时，一次性把电梯修好。毕竟这样总比停开好几天要好。

由于罗先生表示自己非常理解这位酒店经理的想法，同时站在了酒店的角度去考虑问题，所以酒店经理最终同意了罗先生的方案。事实上，无论是在工作还是日常生活中，那些有同理心的人，都是善于体察他人意愿、乐于理解和帮助他人的人，而这样的人无疑最容易受到大家的欢迎，也最值得大家信任。

很多时候，如果你希望别人接受你的想法，或是拒绝对方的提议，就应该先对他人的想法和愿望表达你的同情之意。这是因为当我们站在对方的角度和位置上时，自然而然地就能理解与响应他人，这是与人沟通协作、建立信任和影响他人的一个基础，而拥有了同理心，和谐、美好的人际关系才得以建立、维持。

善用幽默，老好人也可以说“不”

化解拒绝的尴尬，最好的方式莫过于轻松的幽默，特别是轻松的自嘲式幽默。

在与人交往的过程中，拒绝与被拒绝总是不可避免的。然而，当我们需要表达拒绝时，总是难逃一个“不”字，而这个“不”字又恰恰是最难说出口的，说不好就很容易得罪人，闹僵关系。其实，学会用幽默的方式拒绝别人，故作神秘、深沉，然后再突然点破，让对方在毫无防备的大笑中失望，也不失为一种交际策略。

先看这样一个故事：罗西尼是意大利的一名音乐家，由于每四年才有一个闰年，因此在他过第18个生日时，已经72岁了。在罗西尼过生日的前一天，他的朋友告诉他，他们为他筹集了一笔钱，准备为他立一座纪念碑。

罗西尼听了，反而诙谐幽默地说：“这简直是浪费钱财，你们把这笔钱给我好了，让我自己站在那里就好！”

再看一个故事。有一次，意大利音乐家帕格尼尼为了赶一场演出，着急忙慌地跨上一辆马车，他一边催车夫快点，一边向车夫问价。

“先生，你要付我10法郎。”马车夫知道他是大名鼎鼎的音乐家，于是有意敲诈他。

“你在开玩笑吧？”帕格尼尼吃惊地问道。

“据我所知，人们去听你一根琴弦拉琴，你可是每人收10法郎啊！我这个价格不算多。”马车夫振振有词。

“那好吧，我付你10法郎，不过你得用一个轮子把我送到剧院。”听了帕格尼尼所说，马车夫目瞪口呆。

很显然，第一个故事中的罗西尼不同意朋友们的做法，但是出于友情又不好直接拒绝，于是他提出了一个想法，含蓄地拒绝了朋友们的要求，虽然想法有点不切实际，但是却不会伤害朋友。

第二个故事中的帕格尼尼，对于车夫的敲诈勒索，并没有表现得义愤填膺，断然拒绝，而是先表示同意，然后提出一个令车夫无法做到的条件。这样就在客观上起到了拒绝勒索的作用。

人际交往时，若是一味地接受，往往会让自己陷入困境，特别是在我们无法满足对方提出的不合理要求时，更要及时恰当地表达自己的想法。这种情况下，如何既将“不”说出口，又换来他人的宽容和体谅就显得尤为重要。

此时，诙谐、幽默的表达方式，往往能让对方听出弦外之音，既避免了使对方难堪，又轻松化解了对方被拒绝的不悦心情。可以说，轻松的幽默不失为一种理想的方式，特别是轻松的自嘲式幽默，可以让对方清楚地感受到你的拒绝，但又不会显得太激烈。

当然，幽默的拒绝一定要有一颗宽容的心，唯有保持宽容，才能镇定自若地应对局面，才不会乱了方寸而胡言乱语。因为宽容的态度会让被拒之人感受到你的友好和轻松，这样才有助于化解拒绝带来的尴尬，而对方也不至于因为请求被拒绝而伤了面子和自尊。

同样，我们在拒绝他人时，也需要这样的轻松。特别是在别人有求于我们，而我们又不能施以援手时，要尽量给人一些心理上的安慰。这样，对方即便被拒绝，也不会很尴尬。

借用肢体语言，助你告别被动的人生

表达拒绝，并不只是依靠说话，身体动作也可以表达拒绝的含义，这就是有关拒绝的身体语言。

人们在很小的时候，就会使用摇头来表达拒绝，比如，新生儿吮吸了足够的奶水后，就会左右摇摆脑袋，以此抗拒母亲的乳房。幼儿吃饱以后，也会用摇头的动作来拒绝大人喂食的调羹。可以说，拒绝的身体语言比口头语言更早出现。

事实上，每个人都会通过动作来加强自己的表达能力，而且在拒绝的时候，采取恰当的动作也可以增强拒绝的意志，加强你的气势。很多时候，即使你不说话，其实也已经把你“不”的意思传达给了对方，而且这种姿势具有很强的攻击意味，让对方明白你的“不”并不是随便说说而已。

当然，并非只有摇头才是拒绝的身体语言。当你想要拒绝的时候，如果你能够适当地采用肢体语言，便可以增强拒绝的效用。这里就介绍几种表达拒绝之意的肢体语言。

正襟危坐

在动物的世界里，小狗、小猫打架的时候，全身的体毛都会竖起来，膨胀的毛发会让它们看起来更庞大，这样就营造了一种强大的气势，足以威吓到敌人。

其实，人类的一些行为与动物竖起毛发的目的是一样的。很多时候，为了让自己看起来更高大、更有气势一些，我们往往会无意识地耸

起肩膀，因为这样会让我们的身体看起来更加高大，更有气势。

紧张与放松交替

很多时候，人们为了躲避对方的攻击，常常会做出张弛有度的动作。比如，观看电视节目时，我们会发现主席台上的那些人会不断地交替变换身体姿势，特别是在发言的时候，有时是放松地背靠椅子，有时是眼神严厉地挺身出去，当被问到敏感问题时，即便言辞闪烁，动作也会频繁地变换着。心理学认为，把放松的态度和认真的态度交替变换，会使对方无从理解你的肢体语言，以致失去说服你的线索，而且你会显得气势逼人。

因此，在拒绝他人时，如果你能够不断地变换动作，在不知不觉的情况下，就会消磨对方继续说下去的信心，化解对方的气势，你的拒绝自然也就变得更加有力了。

双手抱于胸前

这个动作在日常生活中非常普遍，比如，地铁座椅上的乘客经常会将双手交叉在胸前，老师们也会摆出这种姿态，同事之间这种姿势更是经常可见，它似乎是在向全世界表示防卫，暗示一个人坚定不移的立场，拒绝接受他人对自己的改变。如果你要表达拒绝，或是坚持自己的立场，就可以将你的双手环抱于胸前，那样会让你的气势倍增。

微妙的腿部动作

为了表达拒绝和反对的意见，人们往往会做出跺脚、踢东西的动作。在谈判场合，如果你发现对方始终不声不响，对你的观点不表示反对也不表示赞同，但是你却注意到对方有一个微微跺脚的动作，他可能

是出于某方面的原因，不愿将反对的意见说出来。显然，他的这个微妙动作已经在不知不觉中出卖了他自己。

倾斜身体，侧身对着对方

如果你采用倾斜身体，而非正面面对他人的姿势，就会给对方带来一种坐立不安的感觉。其实，在很多武术动作中，当一个人将自己的身体侧对某人时，往往蕴藏着一种迎战的味道。同样道理，当你想要表达拒绝的时候，如果采取这个姿势，就会极富侵略性，表达拒绝和对抗的态度也会十分强烈。

除了这些略带侵略性的动作之外，还有一些较为柔弱的动作，也有极好的拒绝效果。这些动作都是向交谈对象发出否定的信息，比如转动脖子，用手帕擦拭眼睛，按眼睑，拍打肩膀，按揉太阳穴，等等。从表面上看，这些动作是在消除身体上的疲劳感、倦怠感，但真正的用意却是在发出拒绝的信号，“你的话让我感到很累，希望你早点停住”，从而起到打断对方谈话的效果。

坚守底线，才能无畏向上

底线思维可以帮我们在处理生活和工作中的各种问题时，果断地为自己建立一条最低防线，这样一来，我们才能处变不惊，守住自己最后的防线。

现在，请认真思考一下：你是那种“一退再退”的人吗？无论是在生活还是在工作中，有的人总是退了再退，没有墙角，也没有最后一道防线。

桑蒂是某跨国公司的一名职员，事业蒸蒸日上，家庭也幸福。但是在3年前，她的处境却并非如此。

“那时，我的状态简直糟透了”，桑蒂回忆说，“我就像一只风筝，被风吹着走，被任何人牵着走。谁拽我，我就跟着谁。我就像一辆没有方向盘的汽车，没有一点原则。”

桑蒂的男朋友想去非洲工作，于是征求她的意见。虽然她对男朋友的安全问题顾虑重重，但是却没有勇气拒绝。不幸的是，半年后，她失去了男友——在一次暴力事件中被意外杀害。后来，父母想让她去纽约工作，她虽然不喜欢但也没有拒绝，于是在那间枯燥无趣的办公室耗了一年多的光阴。

在那段日子里，桑蒂总是无精打采的，觉得什么都没有意思，每一天都是灰暗的，因为每天的生活都不是由她自己决定的，甚至一度处于抑郁的边缘，认为男朋友的死完全是自己造成的，为此有好长一段时间需要靠吃安眠药才能入睡。

后来，桑蒂在参加了好几次心理咨询后，才下定了改变的决

心，“从今天起，我要找回失落的自己，谁也不能再侵入并主宰我的生活。”这一次，她退到了最后一步，然后成功地阻止了倒退的步伐，不再接受任何人的驱使。她辞掉工作，拿出半年的时间给自己充电，最终找到了自己喜欢的事业，也在自己喜爱的城市组建了温馨的家庭。

如果你是那种退了再退的人，现在就要清醒地认识到这样长久下去的危害：在别人眼中，你可能是那种“好欺负”的人。在一个团队中，当人们需要有人退让时，肯定会第一个想到你，并且一致决定牺牲你的利益。另一方面，你在潜意识里已经给自己贴上了“必须退让”的标签，长此以往，你的个人利益一定会受到损害，甚至偶尔说出“不”字时，连你自己也很不适应。

要避免这样的危害，就必须设置底线，坚守底线，也就是说，为自己安排一道最后的战壕，明白无误地告诉自己：“当我退到这一步时，就不能再往后退了，必须阻止对方的前进。”

实际上，为自己设置一条底线，就是为自己准备了一条坚固的跳板。无路可退，才能激发出生命的热情，重拾信心，进而迸发出巨大的力量。而且很多时候，是否具备底线思维，会直接影响我们的生活态度和工作成果，也会决定我们在上司心目中的形象，决定我们在朋友圈中的地位。如果没有底线思维，做人做事不讲原则，就会让自己变得犹豫不决，不能轻易地做决定或是承担风险，自然也无法采取行动。你要知道，底线思维能够帮你提供继续前进时所必须拥有的坦然和镇定，让你有担当的决心和意志，这样才能果断地承担风险。

空间也是一种无形的拒绝力

我们常常出于恐惧、愤怒、压力，或者为了顺从外界的声音，做出违背自己初衷的决定。此时，善用空间的力量，也能帮助我们表达拒绝之意。

很多人都有过这样的体验：当陌生人与我们的距离太近时，往往会引起我们的警觉和不安，使我们产生本能的抗拒意识。受这种意识的影响，我们会本能地控制与他人的距离，保证自己内心的稳定与安宁。

事实上，每个人都有地盘意识。距离上的远离，可以在无形中帮助我们表达自己的拒绝之意；而距离上的靠近，又会让我们体会到别人接受和靠近的意图。可以说，每个人都会通过调整距离，来表达自己内心的厌恶或喜欢。

比如，坐公交车时，我们总会与陌生人保持适当的距离，不会让别人过度靠近或随意亲近自己；而跟交情至深的朋友则可以坐得更近一些。

再比如，仔细观察派对中的人们，你会发现彼此之间的距离也是远近不一的。如果对方不是我们喜欢的类型，彼此又不太熟的话，我们往往会倾向于站在离对方较远的地方，扩大与对方的心理距离，这就好像是在告诉对方：你不要靠近我，你的靠近会让我感到不安。这样，彼此之间就筑起了一道看不见的墙。但是当我们看到喜欢的人，即便初次相识，我们也会找到机会努力接近对方，以此来表明自己的心意。很多时候，距离的差异总是和亲疏度相关，距离越近，表示彼此的关系越亲密。

由此可见，地盘意识可以帮助我们更好地表达心意。换句话说，当

需要做出是否拒绝的决定时，我们一定要清楚地明白自己的心意。正如研究表明，地盘意识的强弱会直接影响一个人的拒绝力。

一位业务员到一家公司推销商品，出门前，他对自己的推销能力以及推销的产品还信心十足，可是，当他来到客户的办公桌前时，他却感觉很不舒服，他是这样描述当时的情形的：“不知道为什么，当我坐下的一瞬间，就有一种不愉快的感觉，想说的话明明已经捋得很清楚了，可是怎么也说不出来。我似乎能感觉到，我和客户之间隔着一道屏障，这让我们的距离变得很远、很远。虽然我很清楚这非常不利于我们进一步的沟通，但是我始终无法摆脱这种感觉给我的影响。我总是不停地在胡思乱想，这家伙显然不想和我沟通，虽然他看起来很和蔼的样子，但完全是虚情假意。”

事实上，直到谈话结束，这位业务员和客户之间也没有达成协议。然而，困扰他的却是一张隔在两个人中间的桌子。也许，很多人对此深有体会，当你的上司把你叫到他的办公室，纵然面对的是平时能毫无拘束地交谈的上司，可是你仍然觉得很难说出话，原因就在于那张隔在两个人中间的办公桌。

为什么会发生这样的事情呢？因为在这种特殊的场合下，桌子就是对方的自我延伸，它就像一道看不见的墙一样，无形中隔开了彼此之间的距离。于是，你会觉得对方离你其实很远，你们根本没有想象中那么亲近。

这也提醒了我们，当你想要说“不”时，桌子便可帮你在彼此之间筑起一道高高的墙。比如，如果你对同事说的话持否定态度，不要急于否定，可以先把对方叫到你的工位前面。于是，你的桌子就成为你的自我延伸，你也就能轻松说出“不”来。

有时候，如果你的身边有一些小道具，比如香烟盒、打火机、书本、口香糖、钥匙包之类的小物件，放在两个人中间，也会形成一种间隔感，帮助我们更加有力地表示拒绝。

第10章
职场出类拔萃的秘诀
——如何拥有超强的职场人气

社交是我们每个人生存在社会中都必须要掌握的技能。你是否擅长社交也在很大程度上影响着未来自己在职场上奋斗的结果。

委婉表达不满，才不会伤感情

在职场上，很多时候都不能如己所愿，如果你脾气急躁，那么很可能意味着你时常需要与情绪做抗争。只有成熟的人才会懂得如何处理问题，如何控制自己的情绪。

在职场上，人际沟通时最难应付的往往是沟通情绪的部分。相信很多人已经观察或是亲身体验到了，“气你在心口难开”的状况，在工作场所总是屡见不鲜。那么，我们到底该不该表达自己的不满呢？

如果你发现有位同事在办公室里散播关于你的不实消息，你一定会感到惊讶不已，但更多的是憋屈、愤怒，这时你会告诉对方你的感受吗？如果将这个同事换做是你的上司，你又会做出怎样的决定？

也许很多人会说，工作就是工作，不是来做情绪交流的。成熟的职场人当然不该表现出内心的情绪，更何况若是表达了负面情绪，很可能会伤害到自己与他人的关系，反而造成更大的麻烦。

对于一些非原则性的问题，要做到既能表达出对对方的不满，又不至于破坏和谐的人际关系，确实是一件不太容易的事。然而，专家们却有着另一些更为深刻的思考，这里就为大家总结几点职场上表达不满情绪的技巧。

侧面点拨

当双方陷入尴尬或僵局时，有些人由于情绪上的冲动，往往会在一些问题上互不相让。这种时候，从侧面委婉地点拨对方，使其明白自己的不满，可以打消对方不适当的念头。相比直言相告，这一技巧可以使

原来僵持的场面重新活跃起来。

给对方台阶下

有时候，有些人之所以在交际活动中陷入窘境，往往是因为他们在特定的场合中做出了不合时宜或不合情理的举动。在这种情形下，一个行之有效的方法，便是换个角度或是找个借口，以合情合理的解释来证明对方的举动在当时是合理的、无可厚非的。这样一来，尴尬和难堪的局面便会得到扭转，正常的人际关系也能得以继续下去。

善意曲解，化干戈为玉帛

在交际活动中，很多尴尬和难堪的场面往往与彼此言语上的误会有关。为了缓解这种局面，可以采用故意“误会”的方法，装作不明白或故意不理睬对方言语举止的真实含义，转而从善意的角度做出有利于化解尴尬局面的解释。

善意的曲解其实是在弥补别人一时的疏忽，消解别人心中的误解和不快。这种社交技巧往往能将窘境或尴尬的局面朝有利于缓解的方向引导，本来要形成的不快场面也就烟消云散了。

求同存异，强调事件的合理性

很多时候，人与人之间变得争执不休，局面难以缓和，往往与当事人的争强好胜和较劲心理有关。为了不伤感情地表达不满，不妨善用求同存异的原则，帮助争执双方好好地把问题分析透彻，使其认识到彼此观点的合理性，进而缓和或是停止无谓的争执。

幽默提醒

有时候，为了表达对对方的不满，可以借助幽默这个人际关系的润滑剂来达到目的。这个技巧可以帮助争论双方换一个角度来看待争执点，将严肃的话题淡化，而且又不容易激起对方的反感或压力，从而让双方停止无谓的争论，使交际活动得以顺利进行。

总之，当你学会委婉地表达不满，你便会发现其实每个人都很好沟通，给他人提意见，也不再是一件得罪人的事。

零天赋，照样能克服当众说话的恐惧

说什么，如何说，大家才肯听？当众讲话的不是“口舌”的艺术，而是思维的艺术，讲得好人们才能听，说得妙人们才会服。

开会时，忽然被领导点名发表一下个人意见，你是否会脑子一片空白，呼吸急促？年终工作总结时，正在公开发表自己对公司、同事的感谢或愿景，你是否只要一看到众人的目光，思想就高度紧张，整个人变得焦虑不安，不知所云？

不管是工作上还是在生活中，免不了有对着一群人公开说话的机会，但并非每个人都是天生的演说家，更何况，平时也少有锻炼的机会，于是，在这种特殊的情况下，大脑往往会在第一时间“短路”，而你能做的唯有逃避、退缩，严重时还会发现自己根本无法出声。

其实，这是一个很普遍的现象。对某些人来说，害怕在会议室或者小团队里讲话，是因为你在说话时感觉在座的每个人都把注意力放在了你身上。要知道，就连世界上最著名的表演者、歌唱家、球员，都有这种“怯场”的压力，所以，你要做的是先接受这个状况，明白并不是因为你内向、胆小才会这样，就算是再外向、自信的人，在众目睽睽的台上也会受到这种“怯场”的影响。

很多时候，我们总是希望别人能明白我们的观点，甚至尽己所能地用一些方法去吸引或影响他人。但是如果太过紧张，则只会让我们变得呆滞、迟钝，或是因为太过于在意而忽略了所见所闻，结果我们便不能有效地传递信息。

其实，好的当众讲话的能力并不是天生就有的，更非“可望而不可

即”的，它完全可以通过后天的努力训练逐步实现。然而，要想练就一口金口才，需要恰到好处的训练技巧和大量练习。下面提到的这些技巧在职场上很容易被大家所忽视，但是它们对快速提升讲话能力却非常有效。

练习胆量

很多时候，心态总是左右着我们讲话时的兴致、内容和频率。一个人是否说得出、说得妙，关键在于讲话时心理上是否舒适、放松。心理放松，“话匣子”自然而然也就打开了。

不妨想想，当我们信任一个人，对其有好感时，我们在这个人面前自然感到安全、放松，而且往往可以做到滔滔不绝、妙语如珠。所以，如果你平时在领导和上级面前，一说话就结巴，甚至无话可说，那么，首先要消除对领导的“敬畏”之心，这不是要你不尊敬领导，而是要放大胆量，在内心将领导和上级视为可信任之人、朋友。当你内心的紧张不安逐渐消退，压力逐渐减轻，面对上级领导、诸多同事时，你才能做到毫无压力地侃侃而谈。

设计出科学合理的架构

在一些需要讲稿的正式发言场合，你可以事先起草一份架构合理的讲话稿。在为讲稿字斟句酌之前，你还需要站在自己和他人的角度思考这样几个问题：

你的讲话要达到什么目的。如果是想借行业交流的机会提升公司的知名度，那么讲话稿内一定要设置公司介绍的内容，尤其是公司独特的企业理念和对行业发展的独到见解。另外，在有限的时间内，合理安排你的讲话内容。首先，你需要明白大家最感兴趣的话题是什么，然后将

大家最感兴趣的话题作为重点，用大部分时间进行详细阐述。

找到谈话的感觉

很多人的讲话之所以不能吸引别人，原因往往在于声音技巧掌握得不够好。要知道，一次成功的讲话最终要通过“声音”的形式表达出来。语速的快与慢，声调的激昂与低沉，对当众讲话是否成功有着极其重要的影响。

为了更好地掌握声音技巧，不妨借鉴以下几点：当众讲话不是演讲，所以尽量不要用演讲的语气讲话，而是要注重建立与听众的沟通感，否则会显得极不自然，缺少现场沟通感。其次，要有“谈话”的感觉，就是平常与同事、朋友在一起时那种自然的讲话状态，这样就能以轻松的状态面对众人了。最后，讲话的节奏要有适当的停顿。适当地停顿可以给自己和听众留出思考的时间，同时也显得讲话有节奏感，易于控场。

运用微笑和目光

微笑可以体现一个人的涵养。对听众来说，微笑的讲话者更让人感到亲切。当然，如果你在讲话时，目光是坚定而充满自信的，则更能为自己加分。为此，你需要在平时多做训练，比如和别人说话时眼睛要看着对方说话。

怎样能心平气和地接受批评呢

成熟的人，会把批评当成垫脚石，帮助自己不断进步，成为更厉害的人。

职场上，每个人都喜欢被赞美，因为赞美是对一个人能力素质的肯定，是一个人积极上进的动力。相反，没人喜欢受到批评，因为被批评往往意味着他人对自己某个方面的否定，同时也会让被批评者产生自我怀疑，甚至消极心理。对很多人来说，遭到批评是一件令人厌烦、令人恐惧的事情。

很多时候，当我们受到批评时，第一反应往往是质问自己："我到底做错了什么？为什么要经受这样的指责和伤害？"这其实是自尊心在作怪。接着，我们很可能会把别人的批评当成个人恩怨，总觉得别人是故意针对我们，故意找我们的碴儿。

其实，职场上的批评往往是对事不对人的，与个人恩怨没有太大关系。我们不妨站在公司的角度看待这个问题。在公司的组织系统中，领导对下属有监督、指导等权力，当下属出现不协调的行为时，领导有责任对其进行批评指正，这是毋庸置疑的。如果纵容下属，那就是领导的失职。所以说，领导是在履行职责，对事不对人。作为下属，如果你被领导批评了，还感情用事地认为领导是故意跟自己过不去，则只会使自己陷入狭隘、偏执、片面的泥潭中难以自拔，不但不利于矛盾的解决，也不利于个人职业前景的发展。

这也提醒了我们，为了大局，为了避免造成更大的损失，领导的批评哪怕是生硬一些，言辞过激一些，方式欠妥一些，也要适当给予理解和体谅。毕竟人在江湖，无论是谁，都必须做好遭受批评的心理准备。

还有一种人，在面对别人的批评时，往往会本能地说出这样的话，比如“我没有错”或者“这不是我干的”。戴尔·卡耐基通过多年的研究认为，任何教训、指责，都会使人感到伤了自尊，从而使其进入自我防卫状态，并且往往会激起其心中极大的反感，促使他竭力为自己辩解。所以，人在挨批评时，想要为自己辩解是人之常情，试图将责任或是错误推给他人，也是人自然而然的一种本能反应。

但是作为一名成年人，我们应该对自己的错误负责。既然别人批评了你，那么说明你多多少少要承担点责任。所以，你应该主动地从事实出发，先耐心听完对方的看法，再评述自己在工作中承担的责任和结果。假如一开始就急于为自己辩白、解脱，说主观的、控诉性的话，比如“不是我的错”，或者“我是冤枉的”，只会给人留下避重就轻、逃避责任的印象。

再者“忠言逆耳”，当别人指出你的错误和存在的问题时，虽然你很有可能不爱听，但是你要知道，人无完人，批评是我们学会改正错误、纠正行为、取得进步的一种方式，是一个人自我成长的重要指引。尽管批评往往是残忍而令人不堪承受的，但是如果别人对我们的批评得当，就会对我们的成长和成熟有着非常重要的促进作用。所以，我们不妨将批评看作一个学习的机会。

当然，很多职场人士在面对上级的批评时，除了因为恐惧而裹足不前，心理上有被否定的负担之外，绝大多数人往往不知道该如何进行下一步的工作。其实我们需要明白一点，遭到批评后，因为恐惧而裹足不前，也许真的会使我们走入“穷途末路”。转而继续开展下一步的工作，或许尚有挽回的余地。

遭受老板的批评，难道真的如此倒霉吗？其实未必，一位学者曾

说："我能想象到的人的最高尚行为，除了传播真理外，就是公开放弃错误。"错误并不可怕，批评也不可怕，关键在于我们如何面对。一个人懂得如何从错误中吸取教训，如何从批评中汲取营养，才会逐步走向成熟，走向成功。因此，我们不要把职场批评看作一件令人恐惧不安的事，不妨把它视为一次接受教训、磨炼意志的机会。这样的你就算自身存在一些问题，也能尽快重塑自己在别人心中的形象。

涉及隐私，最好管住自己的嘴巴

能否正确对待个人和他人的隐私，是判断一个人能否在职场游刃有余的关键因素。隐私这种事，既要做到不泄露自己的，也要做到不过问他人的。任何时候都要记住，管好嘴巴比什么都重要。

每个人都有自己的隐私，都有不想让别人知道的一些事。也许是生理上的缺陷，也许是隐藏在内心深处不堪回首的经历，这些都是他们不愿提及的“疤痕”，是他们在生活里极力隐藏和回避的问题。而说人隐私、揭人短处，都是极不尊重他人的做法。

阿梅在一家大型国企上班，公司员工众多，但是大家都各忙各的事，很少有谈私事的时间。这点让她很满意，因为她觉得人在职场，多一事不如少一事。如果把别人的隐私传来传去，说不准哪一天就会闹出不愉快的事情来。

女同事在一起难免会谈一些生活话题，但都是些无伤大雅的谈资，比如穿衣、购物、育儿之类的话题。对别人的隐私，阿梅也从来不会主动去过问。就算有人偶尔一两次主动说起，她也是左耳朵进、右耳朵出，绝不让自己成为隐私的“中转站”。每当阿梅与闺密聊起各自办公室的那些事，她常说自己公司人际关系比较和谐，大概也是得益于此。

对现代人来说，办公室已经成为与人交际的重要地点，也成为各种信息的交换市场。然而，有信息就有八卦，尤其是在人员结构复杂的环境中，小道消息更是满天飞。

尽管人人都有一颗好奇心，与同事保持友好的关系也是必要的，但是你同样要知道，探知未知事物往往是要付出代价的，尤其是对别人隐

私的好奇。在职场中，好奇心太重，不但会招人反感，而且一不小心还会为自己惹来不必要的麻烦。

如果有人告诉你，或者你无心得知，公司的副总是总经理的亲弟弟，负责财务的女主管是老板的情人，你最好装作不知道。即使亲眼看到，也要尽量忘掉，原因无他，这是别人的隐私，跟你无关。就算你知道这些，对你也没有任何好处，相反，只会让你成为他们的眼中钉、肉中刺。

在办公室最忌讳的便是打探别人的隐私，尤其是涉及他人的利益问题。对待这些敏感话题，不议论、不关心、不传播，才是保护自己的最好方式。

除了远离别人的隐私，还要注意保护好自己的隐私。每个人都有心灵上最柔软的地方，最不愿意让人知道的秘密。在竞争激烈的社会上打拼，一个人的秘密往往是自己的弱点和隐痛，唯有很好地守住这个秘密才能更好地保护自己。

以办公室为例，在这个人多口杂的地方，也许你“掏心掏肺”地在跟别人相处，结果一不留神却被对方给卖了。这还不算，甚至有一些落井下石的人趁机抓住这个机会，让你陷入困境。

请记住：不要在社交场合过多地讨论个人的隐私话题，也不要随便找同事倾诉，有些东西应该锁在自己的心里，或是找真正的朋友分享。反之，说不准一不留神就会有自己不希望公开的信息被泄漏出去。更何况，在职场上，没有一个上司愿意看到自己的下属把大把的时间和精力都耗费在“交流感情”上。所以，人一定要学会为自己负责，否则人际关系将成为一团乱麻。

世界如此复杂，你要学会保护自己

要想在职场里左右逢源，必须懂得如何和各种各样的人交往。如何在不伤和气的情况下，保护好自己的利益，是一门很深的学问。

人在职场，可以说是什么人都会遇到，有和蔼可亲、乐于助人的同事，有提携我们的贵人，自然也少不了处处为难我们的小人：可能是喜欢造谣生事、挑拨离间的同事，也可能是那些为了达到个人目的而不择手段的“小人”。

W所在的公司中有一个爱多嘴的人，她的妒忌心可以说是出奇的强。当别人的工作有成就时，她就会在一旁冷嘲热讽；当别人在工作上稍有差错时，她一定会落井下石，暗地里把事情搞大，然后在一旁叽叽喳喳、添油加醋。

还有，每当这位同事看到别人闹矛盾时，总是巴不得别人大打出手才过瘾，真的是唯恐天下不乱。

职场这片“林子”，真是暗潮汹涌，稍有不慎就会出现最为头痛的被“小人”暗箭所伤的事情。与“小人”相处共事，一不小心就会吃亏上当，甚至还会被其算计使自己成为“职场炮灰”。

其实，每个公司都是一个小社会。既然是社会，就一定会有形形色色的人，也一定免不了会有尔虞我诈。所以，掌握一些保护自己的小技巧，学会跟“小人”和平相处，就成了很重要的职场经验。

学会逆境中求生存

人在职场，若是莫名其妙地就背上了黑锅，那就先感谢一下那些让你难过的人，是他们让你有了成长和锻炼的机会。当然，这并非是让你逆来顺受，而是让你沉下心来，把眼光放长远，把精力放到自己的工作上。跨过这道坎，前方自然一片坦荡，而你所收获的将远远超过先前失去的那一点。

很多时候，学会在逆境中求生存，学会忍耐，反而会让你避免成为“炮灰”。要知道，那些小人原本就不是生命中多么重要的人，何必与之纠缠不休？轻轻地把他们划入不可交的那一边就够了。

保持沉默是金的态度

俗话说：“清者自清，浊者自浊。”面对职场上爱打小报告、散布传闻的小人，保持适当的沉默不失为一种解决方式，你的响应越少，他们可运用的素材也就越少。这样对方就像是一拳打在棉花上一般无力。你要相信，退一步海阔天空，平心静气的人往往能够走得更高、更远。

划清界限

在职场上，有一种人为了突显自己的优越，总是喜欢打压别人，你所说的一切都会被他否决，你提出的任何见解，都会被嘲笑。这样的“小人”着实是团队里的绊脚石，如果不幸与这样的人共事，则千万要记得与这样的人划清界限。但也不用和他们计较太多，否则只会自贬身价。

审时度势，理智对待小人

当你辛苦做了好些天的方案被小人“夺走”，而你又投诉无门的时候，该怎么办？首先，你应该认真思考一下，到底是什么原因让小人有

机可乘？是不是自己平时太喜欢相信别人，对什么人都没有一点防备之心？若是如此，就要谨记：千万不能让同样的事再一次发生，正所谓“吃一堑长一智”。其次，你可以通过值得信任的第三方向上司澄清事实，但是在事情没有得到上司肯定之前不要过于“招摇”。好人不能耍手腕，但也绝对不能不使手段。假如上司英明，自然会还你一个公道。

避免与小人商议核心问题

职场上，每个人或多或少都会有自己的隐私或者是相对重要的问题需要得到别人的意见和建议，这时，你就要尽量避免让可怜又可气的小人参与进来，要知道，他们会为了显示自己比别人掌握更多的核心机密而到处显摆，才不会帮你保守秘密。如果你不想把事情搞砸，谨记“为人只说三分话，切莫全抛一片心”这句至理名言，无论什么时候都要对这种人保持缄默，绝对不要和他们商量重要或核心的问题。

择机提醒领导防范卑鄙之人

有些职场小人往往会被领导重用，这种时候，千万不能在领导面前直接述说其无耻之处，否则只会让领导误以为你是在怀疑他的工作能力，有的甚至还会认为你是在嫉妒和吃醋，从而怀疑你的人品，影响你在领导心目中的形象。最好的办法就是选择一个合适的机会，针对某一件没有做好的事情帮助领导分析其中的原因，然后隐约告知领导其人在公司里为人处事的情况，比如，为什么得不到同事的协助，等等，潜移默化地影响领导对其的信任程度。

拒做职场“冷场王”，摆脱不会说话的悲哀

在职场中聊天的重要性在于让别人有机会认识我们，也让我们得以了解、熟悉对方，并拉近双方之间的距离。

身处职场，我们经常会因为自己不恰当的说话方式而错失晋升的机会，也会因为一句话说得不够温暖而冷了人心，从而与同事之间筑起了一道“柏林墙”。“话不投机半句多”，如果不小心成了职场社交的“冷场王”，肯定会相当尴尬。

其实，一个人是否具有人际互动能力，关键在于这个人能否交到朋友，以及彼此是否聊得起来。在当今的职场上，人际互动可以说是一种共通的必备能力。不管从事哪种职业，或多或少都需要具备这种能力，它可以帮助你建立人脉资源，创造合作机会，顺利完成工作目标。

但是很多时候，我们常常会觉得没有话题可聊，有时候特别想认识一个人，也不知道该怎么聊下去？好不容易张口说话了，十之八九会以冷场告终。对此，我们应该怎么做呢？

首先，你需要明白一点：重点不在于说什么，而在于怎么说。同样的一句话，不同的人，不同的境遇，不同的语气语调，说出来的感觉肯定会是不一样的。

其次，不要因为一两次的冷场而怯于开口，要知道，在你想办法挽救尴尬局面的时候，对方很可能也是这么想的。如果你害怕社交、不善言辞，可以每周认识一位陌生人，专门练习交谈的技巧，这样当你真正需要与人交谈的时候，就可以施展才能。也可以多听脱口秀主持人的节目，尝试记住他们讲话的方式。记住：模仿是最有效的学习方式。

另外，一定要在进行一场谈话之前就先想好话题，这样做不仅能让你不惧害怕冷场，还能给对方留下一个好印象。

下面就介绍一些聊天技巧，可以帮你永远不会冷场。

引导对方聊聊他所遇到的有趣的人和事

引导对方的观点，多听听对方说什么，然后，你再顺藤摸瓜地讲下去，你很可能会惊讶地发现自己竟然如此健谈。要知道，每个人内心都希望得到别人的关注，有人愿意倾听自己的话，所以你要学会做一个倾听者，关注对方所讲的内容，并适时地提出一些问题，这能让对方更喜欢接近你。

引导对方说出他发生的变化

这些变化可能是他瘦了20斤，可能是开车环游中国，也可能是一段不为人知的故事……引导他们说出来，然后你连口都不用开，他们自己就会吧嗒吧嗒地讲个没完。在这个过程中，你最好能由衷地赞美对方几句，这会让对方很愿意继续与你畅聊下去。让每个人和你聊完之后仍然感到很开心，这是一种独特的本领。

引导对方说出对其影响最大的那个人

每个人都喜欢谈论对他们而言重要的人。有了这样一个积极的基调，你们之间的谈话就可以畅通无阻地继续下去了。当然，为了避免你的聊天走进死胡同，你可以多问一些开放性的问题，鼓励你的谈话伙伴分享更多的信息。

引导对方聊一聊他家里的事

对很多人来说，这是一个很好的话题，彼此之间在增进关系的同时，也能在无形中营造温馨的聊天氛围，尤其适用于第一次见面的情况，不用过于掏心掏肺，也不用分享过去沉重的经历。另外，像家乡、旅行、电影、美食、最近读的书、爱好等，也可以作为很好的话题切入点。

此外，一定要表现出对聊天对象的兴趣，毕竟人们都喜欢谈论自己。所以，进行一场很棒的聊天的秘密就是让对方多说话，多分享关于他们自己的信息。如果你能适时地用好奇的眼神示意对方，或者追问“然后呢”“接下来呢”，则更能让对方滔滔不绝地创造话题，而且他们会发现你也是一个挺有意思的人，并且喜欢和你待在一起。

永远都不要独自用餐

没有什么东西可以孤立存在，我们也绝不是一个个独行的个人。因此，你要时不时地去跟其他人接触，早餐时间，午餐时间，随便什么时候。

吃饭，可以说是一个人最放松的时候，在饭桌上，彼此之间谈笑风生，谈着谈着就成了朋友，谈着谈着就签了一单生意。事实上，和别人一起吃饭，吃什么不是重点，在哪里吃也不是重点，吃饭这件事本身才是重点，借此时机，努力与别人建立起良好的人际关系。

难怪有人有事没事就喜欢请别人吃饭，好像永远都不想独自用餐。其实，和别人吃饭传达出的意思是，"我喜欢你""我想和你交朋友"。不妨想一想，如果对方没有做过伤害过我们的事情，想必没有人会拒绝这样的朋友，有谁不愿意和喜欢自己、愿意与自己交朋友的人打交道呢？

基思·法拉奇出生于美国宾夕法尼亚州的一个乡村，父亲是一位钢铁厂工人，母亲是清洁工。高中毕业后，他考入耶鲁大学，并获得文学学士学位，之后又在哈佛大学获得了工商管理硕士学位。大学毕业后，基思·法拉奇成为著名的底特律咨询公司的一名员工，之后，他成立了自己的咨询公司，成为业界白手起家的一个典范。据称，当时他是财富500强公司中最年轻的市场总监。

虽然法拉奇是一个来自贫穷家庭的孩子，但是从给人当球童起，他就悟出了人际交往和人脉对成功的重要性。在他看来，一个人除了才华和天赋，任何成功还源于人们在世界中丰富的情感联系。在不到四十岁时，基思·法拉奇就为自己建立了一张庞大的人脉关系网。

基思·法拉奇回忆说："我刚进哈佛商学院时，真的是诚惶诚恐，

不敢相信像我这样的穷小子竟然能跻身全美的最高商业学府。不久之后，一个念头始终在我的脑子里浮现：‘我身边的这些家伙究竟是凭什么本事进来的？’”

后来，基思·法拉奇在这些人身上发生了一个共通之处：他们各个都善于同陌生人打交道，而且是主动与别人接触。很显然，这样就很容易建立起有效的关系网。然后，利用这些关系网便可以拓展自己的事业，最终促进各方共赢。

这个发现让基思·法拉奇明白了一个道理：成功的道路上，不可能一个人达到顶峰，你需要寻求和得到别人的帮助，你需要有维系自己人脉的意识。

后来，基思·法拉奇慢慢找到了自己的交际方式——请客吃饭。在他看来，如果你总是单独用餐，不搭理别人，那只能说明你与他人格格不入，这种孤立会给你带来非常可怕的后果。为此，他还结合自身经历，特意写了一本《别独自用餐》的畅销书，提醒人们，你要时不时地去跟其他人接触，早晨时间，午餐时间，随便什么时候都可以。

确实，在职场中，我们与同事、领导一起用餐的机会有很多，如果你也有这样的机会，则完全可以和你想结交的同事坐在一起，大家边吃边聊，无形之中就拉近了彼此之间的关系。当然，在你工作业绩出色，拿到绩效奖金，或是职位得到晋升时，更要抓住这些机会，请大家吃饭，既与同事分享了快乐，又表现了你的慷慨大方、热情友好。这是非常好的交际时机，一定能让你赢得他人的好感。

其实，很多时候，不管你是在公司工作，还是参与社区活动，或是在其他什么地方，都要记住这样一个道理：一个人的成功，85%归功于

他的人脉关系。一次小小的聚餐，不仅能开启新的关系，还能成为职场友谊的坚固基石。

最关键的那个人，往往是客户

你能够赢得一位客户的信任，就意味着赢得了250个人的信任；反之，如果你得罪了一位客户，也就意味着你可能已经得罪了250个人。

如果你留意那些人缘好的人，则往往会在他们身上发现一个普遍的共同点：他们对任何人都能做到一视同仁，特别是对于自己的客户。许多事实都告诉我们，对你的人脉拓展最为重要的那个人，往往不是你的朋友，而是跟你在谈判桌上斗智斗勇的客户。

乔·吉拉德是一位汽车销售员，他曾创下连续12年平均每天销售6辆汽车的纪录。他之所以能创下这个销售业绩，与其擅长在客户中拓展关系有很大关系。

有一天，乔·吉拉德参加了一个葬礼，他发现了一个现象：参加葬礼的人数一般都是250人左右，于是，他据此想到，在每位客户的背后，也大约站着250个人，这些人也许是他的同事、邻居、亲戚，也许是他的朋友。

根据这个理论，他认为，如果一名销售员能结交好一名客户，很可能就会同时拥有他背后250个人的潜在人脉。相反，如果有两个客户对他的态度感到不满意，很可能就会有500个人不愿意和这个销售员打交道。

受此启发，吉拉德说干就干，每个月他都会给他的客户寄去内容不同的卡片，并在最下面写上一个简单的署名：乔·吉拉德敬上。然而，就是这么一个小小的举动，却让客户感受到他的诚意及对他们的尊敬，很快，乔·吉拉德便拓展并稳定了一大群客户。

乔·吉拉德能取得成功，是因为他对客户给予了足够的重视和体贴。要知道，客户往往不是被你的销售技巧所打动的，而是被你的人格魅力所折服的。所以，用你的人格魅力让客户欣赏你、喜欢你，心甘情愿地与你合作，才是一种投资少而且见效丰的人脉策略。

然而，许多一线从业者却有这样一个经历，当他们因为自己的不礼貌或者冷漠流失一个客户后，往往会遇到更大的损失，开发新客户也变得更加困难。问题并非出在产品的质量或是价格上，而在于你伤害的不是一名客户，而是250个潜在的客户。因此，你要付出更大的代价。

当然，从客户当中拓展和建立自己的人脉时，你也要遵循一些准则：

首先，我们对自己要有一个明确的定位，希望在人脉方面有什么样的需求，这样才能锁定符合自己需求的客户类型。

所有人脉的实质都是互惠互利，当你和客户打交道时，不能只索取自己需要的东西，而不顾对方的利益。只有先付出，才可能有相应的收获。

学会和客户建立“友情链接”，互相介绍业务，让对方从你的人脉库中受益，形成资源的共享，实现共同发展。

很多时候，我们跟客户分享的越多，得到的就越多，为此，你可以跟客户分享知识和想法，也可以跟客户分享利益，让其感受到你的大度和真诚。做到这些，客户才愿意为你介绍更多的关系，拓宽你的关系网。

当你决定与客户建立持久的关系时，坚持是一项不可缺少的品质。

拥有足够的耐心和恒心，你才能得到更多的回报和机会。

第11章
在亲密关系中成长
——如何得到你想要的爱人与爱情

人际关系包括温暖浪漫的亲密关系，而男女之间的亲密关系又是能量最大、张力最强、最让人心碎的，但是冲突也是最大的。

男人和女人来自不同的星球

为什么随着时间的推移，爱情的魔力会逐渐减退？为什么曾经相爱的人，最后却在悲伤和痛苦中劳燕分飞？一切只是因为男人和女人来自不同的星球。

关于男人和女人，有着太多的不同：男人的嘴巴天生对女人撒谎，女人的耳朵天生听男人撒谎；男人的眼睛天生用来搜寻女人，女人的眼睛天生用来搜寻虚荣；男人一心放在事业上，女人一心放在男人上；男人为如何生存而思考，女人为怎样漂亮而化妆。

可以说，在男人和女人之间，存在着一场来自不同星球的对话，所以，我们常常会见到大多数男人不能百分百地了解女人，而大多数女人也不能百分百地了解男人，这是一个永恒的真理。

在人际交往方面，男人和女人也存在着较大的差异。女性往往有较多的朋友，尤其是与同性朋友能长久地保持较为亲密的联系，而男性则较少有长期亲密联系的朋友，除了握手之外，他们似乎很少和同伴有任何进一步的接触。

在情感心理上，男女之间的差异则表现得更为明显：女性的情感丰富而细腻，男性的情感较为理性、客观；女性对悲伤、忧愁体会深刻，男性对愤怒、惊恐感受强烈；女性情绪问题多，男性情绪问题少；女性比男性更容易表现出嫉妒、羞怯、惭愧、焦虑等情感；爱一个人的时候，女性大多温柔体贴，男性往往热情如火。

在情感表达方式上，男女也存在着明显的差异。女性总是表现得委婉、含蓄、含糊、暧昧，喜欢掩饰自己的真实情感。对某人或某事的评价，不是“好”也不是“坏”，没有一个明确的答复——遇到非常喜欢的，

不说喜欢；遇到讨厌的，也不说讨厌。其实，这样反倒留给自己很大的选择余地。当女性被男性追求时，女性会躲躲闪闪，这样反而增加了自己的神秘感和吸引力，男性也会更加大胆、热烈地追求，同时这也是考验对方真心的一个机会。

相比而言，男性在情感表达上更喜欢直截了当，而不是兜圈子。他们几乎很少掩饰自己对某人或某事的评价，好就是好，坏就是坏，会做出明确的决断，而不是含糊其词。

可以说，女人天生就是情感动物，感情丰富、细腻，很容易产生各种各样的情感和感受，并擅长用语言将它们描述出来。当男人和女人面对同样的压力时，女人希望与别人交流内心的感受，借谈论来使自己感觉舒服。这是因为在这个过程中，女人体内的催产素会明显增加，从而达到减压的目的。

但是对男人来说，当他感到压力或是难过时，绝不会说出是什么事困扰了他，他只会让自己陷入沉默。除非他真的需要别人的帮忙，否则他只会把自己孤立起来，逐渐变得冷漠、没有反应、心不在焉。如果他暂时不能找到解决问题的方式，则往往会选择做一些事来忘记他的困扰。

不过，由于男人在压力实在很大的时候，无法做到关心和爱护女人，因此，女人就心生怨恨，觉得男人是在有意疏远自己，觉得男人一定有什么不可告人的秘密，结果男人越沉默，女人越觉得自己缺乏安全感。

事实上，男人只是以自己的方式减轻和舒解紧张的情绪，一旦问题得到解决，他便立即回到两性关系上，而女人由于不了解男人是如何处

理压力的，结果自己受了委屈不说，还白白伤害了男人。因此，女人面临的最大挑战就是，当男人沉默和独处时，如何恰到好处地支持他。

其实，女人做到这些并不难。首先要克制住自己的好奇心，别去追问男人究竟发生了什么。然后在精神上给予男人鼓励，陪他们一起放松或者给他们独立的空间，帮助男人走出困境。当男人感到自己被关心、被爱的时候，他们的伤口才会逐渐愈合。

爱情是如何开始的

为什么一些人对我们有如此大的吸引力，以至我们愿意与他们长相厮守？很多时候，彼此接近往往能决定我们是否会喜欢上对方。

首先，请大家认真思考一下：亲密关系是怎样开始的？从心理学的角度来说，关系开始的第一步总是一样的：人与人之间的相互吸引，这种吸引的感觉与真正的爱还不是一回事，所以并不能保证必然会发展成爱情，但是，吸引却开启了发展爱情的可能性。

那么，为什么一些人对我们有着非常强烈的吸引力，以至于我们情愿和他们长相厮守呢？也许有人会说，当某人具有吸引力时，自己才会被其吸引，但实际情况显然复杂得多。

不可否认，很多时候，我们会被对方牢牢地吸引住，与其所具有的一些特征有关，但也取决于被吸引人的需要、喜好以及彼此所处的情境。但是有一点是可以肯定的：只有接近，才能喜欢。假如没有接近，一切都无从谈起。

的确如此，在真实的生活中，当人们彼此接近时，相互之间表现出来的表情、肢体动作，往往会决定我们是否会喜欢上对方。多数情况下，我们的浪漫缘于与周围人的交往。与他人见面不一定会爱上对方，但要爱上一个人，则必须先见到他。

麻省理工学院曾对住宿生的友谊做过一项调查研究，研究者要求寄宿在公寓里的三百位学生写出三位他们最亲近的朋友（研究者事先将住宿生随机地分配在17栋公寓楼的不同房间内）。结果显示，学生们写出的朋友居住在不同的房间：隔壁占41%，隔一个房间的占22%，隔两个房

间的占16%，隔三个房间的占10%。

由此看来，住宿生成为亲密朋友的机会与他们所住房间的距离有着紧密的关系，而住得较近的人更有可能成为亲密的朋友。其实，实际上的接近更能促进友谊和爱情的产生。我们不妨回忆一下自己的读书生活：从学期开始到学期结束，你认识了哪些人？谁是你的新朋友？令人不可思议的是，你所认识的人和最喜欢的人很有可能就坐在你的附近。也就是说，我们选择了一个将要上学、工作或居住的地方，就意味着我们选择了我们将与之建立亲密关系的人。

那么，为什么接近会有这么重要的作用呢？一种观点认为，当其他条件相同时，相距较近的同伴比相距较远的同伴会更有优势。因为通常来说，与距离较远的伙伴交往，你所花费的时间和精力更少。而且，很多时候，身边的浪漫关系往往比长距离的浪漫关系更令人感到满足。

也许深陷爱河的人会相信，他们的感情基础已经非常稳固了，就算暂时分开一段时间也不会影响他们的感情。实际上，距离往往是爱情的头号敌人，男女之间的物理距离太大，也可能导致心理距离上的疏远。

如果我们与某人相处愉快，当他们在身边时，我们会更喜欢他们。但是，别忘了我们也应明白物极必反的道理，如果他们令我们感到厌烦，则接近很可能会让事情变得更糟。无数事实证明，虽然接近能使彼此之间的交往成为可能，但是并不能保证关系的发展就能如你所愿。我们很容易被周围的人所吸引，但如果我们与他们交往得不愉快，我们又怎么会喜欢上对方呢？

爱情是最浪漫的事？瞎扯

爱情是人生中快乐的源泉，也是痛苦的源泉，但是为了不让我们的爱情最终发展成为悲剧，一定要警惕爱情中的危险教条。

爱情是生命中最重要的事情，也是最难把握的。很多时候，我们很容易会不信任自己的感觉，而去信赖一些教条。事实上，很多看似正确的教条很可能暗藏着危险，因为这些教条本身就是片面的，甚至是错误的。

一个人越爱对方，就会对那个人越好

在爱情面前，我们总觉得一个人越爱对方，就会对那个人越好。事实真的如此吗？虽然这是关于爱情的最普遍的教条之一，但也是危害最大的教条之一。

为什么这么说呢？首先，让我们回答这样一个问题：是什么决定了我们与各种人的关系？答案就是我们内在的关系模式，在这个基础上，形成了我们外在的人际关系。这个内在的关系模式又是从何而来的呢？就是从我们童年与父母等重要养育者的关系中来的。

我们对社会的种种理解和感觉，其实并非是走入社会后才形成的，而是早就存在于我们心中，因为在我们年少时，父母早已把这样的思想潜移默化地灌输到我们的思维里。比如说，如果父母的内心世界是黑暗的，只有利益之争，那么他们的孩子日后也势必会走上同样的道路；但是如果父母的内心世界是单纯、温暖的，即使与他们共事的人精于算计，他们的孩子日后遇到同样精于算计的人时，内心照样会充满信任和善意，从而能把关系处理得简单、轻松，同时社会也会处处给予他们方

便。

可以说，在每个人的心里，都住着一个“内在的父母”和一个“内在的小孩”，我们所有重要的外部关系，都是我们的内在关系模式投射的结果。

让我们回到开篇提到的那个爱情教条，假若一个人的“内在的父母”与“内在的小孩”的关系是和谐的、相爱的，那么，这个人越爱你，就会对你越好。但是，假若一个人的“内在的父母”与“内在的小孩”的关系是病态的，甚至是仇恨的，那么，这个人越爱你，就会对你越糟糕。我们有时会看到男子杀死自己的爱人的新闻，便是这种病态关系发展的结果。

当然，大多数人的内在关系模式是既有爱，又有恨，既有和谐的一面，也有对立的一面。于是，大多数人的爱情是爱恨交织的。为此，我们一定要看到爱情美好的一面，否则很容易会对爱情产生失望心理。

年龄越大，越懂得关爱

很多人认为，一个人的年龄越大，越懂得关爱。其实，爱的能力和年龄的关系并不大。一个懂得爱的人，会一直懂得爱；而一个不懂得爱的人，很可能会一直不懂得爱。如果一个人的内心是和谐的，就会愿意自省，随着其年龄的增长，会越来越懂得爱。相反，如果一个人的内心是冲突、激烈的，对他而言，尽管年龄越长，但是爱的能力可能反而越差，因为他从内心里是非常抵触反省的。

对朋友越好，对你越好

一直以来，很多人认为要想看清一个人，可以借鉴他与朋友或同事

的关系。然而，我们却经常看到这样一个现象：许多人对配偶和孩子冷漠，对外人却很亲热。因为一个人在处理与朋友或同事的关系时，可以较好地运用理性，能够很好地控制自己的情绪，但是，在深度的情侣关系中，没有谁愿意控制自己的情绪。所以，如果一个人对外人很好，但是和亲人的关系却充满冲突，可以说，这个人的内心是存在问题的，并且改起来也相当不容易。

受过伤的人，会更懂得珍惜

很多男性或女性在发展新的恋情时，往往会将自己以前的感情描绘得很糟糕，于是对方多数都会被触动，心想：既然他/她已经受过伤了，那么一定会更加懂得珍惜现在的感情，珍惜自己。

然而，倾听者却忘记了一点，倾诉者是自由恋爱，以前的恋人是他们的自由选择，他们至少也应该为自己的选择负有一半的责任。但很多时候，许多人都拒绝反省，拒绝改变自己，以致总在同一个地方摔跤。所以，如果追求你的人，以前的感情生活是一团糟，那么你和他的前景极有可能也是一团糟。

有付出，一定会有回报

在现实生活中，我们经常会看到那些为了爱不顾一切的人，可是到头来收获了怎样的爱情呢？越付出，越没有回报。其实，有这种想法的人，是一种很自恋的人。他们只是自顾自地付出，没有做到站在对方的角度，设身处地地为对方做考虑。他们的付出是自己的需要，却未必是恋人的需要。

而且在感情生活中，那些一味付出，对恋人没有丝毫要求的做法有时还隐含着另一层信息——既然我已经做得这么完美，那么我就是问心

无愧的，如果我们的关系出现什么问题，那一定不是我的责任，而是你的责任。其实，那些在爱情中一味地扮演绝对付出的人，才应该好好反省一下，想一想自己追求的究竟是什么。

性格迥异的两个人该如何相处

这个世界没有不发生矛盾的亲密关系，只有懂得解决矛盾的伴侣。即使是性格不同，只要有爱，就会有甜蜜的生活。

在很多亲密关系中，我们经常会看到这样的场面：一个普通的玩笑演变成了双方激烈的争执；自己心里想要什么，对方居然一点都猜不出来；自己做什么事情，都感觉对方在跟自己唱反调……在亲密关系中，两个人由于性格不合，经常争吵不休的事情总是时有发生，很多人甚至一度怀疑自己当初怎么会跟这样一个人走到一起。其实，男女之间近距离相处的时候，最容易引发冲突的就是性格。

让我们做这样一个假设，如果丈夫是个急性子，妻子却是个慢性子，这样的两个人生活在一起会发生什么？想必急性子的丈夫看到不慌不忙的妻子，一定会急躁不安，而慢性子的妻子更是看不惯对什么事都心急火燎的丈夫。

如果你是慢性子的人，却嫁给了一位性格急躁的丈夫，若是完全按自己的性格任性地生活，免不了要闹得夫妻关系很紧张，尤其是在夫妻之间发生矛盾的时候，子女也会产生心理上的不安，长大以后，他们会让父母感觉更头疼。

那么，怎样才能避免性格迥异的两个人相处时所带来的麻烦呢？对于女方而言，一个不错的方法就是学会妥协。或许很多人会说急性子的人一点都不好相处，何谈妥协？其实不然。回忆一下，你见过急性子的人骗过人吗？恐怕很少。因为这种人的心事全都写在脸上了，一眼就能看穿他的心，所以，你可以放心大胆地和急性子的人谈情说爱，他们往

往不会欺骗你的感情。

有了这个基础，下次遇到对方再大声嚷嚷时，你只需要在他的旁边随声附和几句，很多时候，一句简单的“是的，我明白了”，对方很可能就不会再吵吵嚷嚷了。尤其是丈夫因为别人的事情大发雷霆的时候，妻子就更应该妥协了。要知道，感情中最好的幸福，就是有人愿意为你放低底线，包容你的坏脾气。

当另一半的情绪有所平静，你再静静地走到他的身边，关心地问一句：“亲爱的，你刚才是怎么回事？”不过，一定要在伴侣的情绪平静了以后再问，对方气急败坏的时候千万不行，那样只会让沟通变成责备，让对方孤立无援，让矛盾愈演愈烈。一味地针锋相对只会将矛盾推向死角。

当然，你也不要一厢情愿地琢磨如何改变对方的倔强性格。很多时候，越是在亲密关系中，我们越是会“理所应当”地干预别人的生活，总觉得自己认为正确的就一定是正确的，别人不按自己所说的做，就不愿意做出妥协，这样只会伤害两个人的关系。

在现实生活中，很多亲密关系中的两个人总是习惯从自身的角度考虑问题，不愿做出妥协，往往觉得对方才是错的。其实，任何事情都没有绝对的对与错，爱情也一样，不能讲对错。更何况，这仅仅是对方的性格而已，就像沉重的石头一定会坠落一样，我们连自己的性格都改变不了，又怎么可能改变别人的性格呢？

真正的爱是需要经常考虑对方的需求的，就是说要经常站在对方的角度来考虑问题，这意味着，我们要学会放弃一些自己的标准和目标，向对方靠拢。当两个人都妥协到了一定程度以后，生活也就少了一些争

执。更重要的是，在日渐增加的亲密中，才会有更多的东西可以彼此分享。

对于男方而言，切不可因为了解，因为“不拿对方当外人”，而常常忘记克制自己的情绪，也忽略了自己的过激反应会给对方带来的伤害。你所能做的就是充分理解、尊重和接纳对方的选择。

婚姻，就是一种亲密关系

在婚姻这座城堡里，我们都希望被别人服侍而不愿侍候别人。事实上，美好的婚姻应该是相互滋养的。

随着婚礼的结束，你和另一半的婚姻关系便由此开始，亲密感也随即建立。理想地说，处于婚姻关系中的两个人应该把“我们”挂在嘴边，而不是把“你”“我”挂在嘴边。如果一方仍旧我行我素，那么只能被视作已婚的单身者。

进一步说，在这段亲密关系中，夫妻双方都要做到对彼此真诚，甚至包括向对方坦陈自己的脆弱之处。可以说，在此基础上培养起来的亲密感，好比小提琴演奏。要知道，任何美妙的乐曲都并非来自一根琴弦，而是不同琴弦与不同指法的相互配合。

说到亲密行为，想必很多人最先想到的莫过于两性肉体上的结合。实际上，身体上的亲密不仅包括肉体上的结合，更包括感情上的结合，而身体上的亲密更需要以感情上的亲密为基础。

然而，在现实生活中，伴侣中的一方从不主动向另一半敞开心扉的例子比比皆是，这样的话，亲密关系也就很难有进一步的发展。的确，婚姻缺乏感情上的亲密是不幸的，关于这一点，一位知名的两性情感作家曾这样写道：

人们为了避免情感上受到挫折，避免来自外界的压力与伤害，往往会把自己封闭起来，拒绝和别人联络感情，也不欢迎来访者。这种感觉就像住在中世纪的城堡里一样，将自己躲在高高的城墙后面。

事实上，这些人的内心是非常孤独的。试想一下，一个人日复一日地守着空荡荡的城堡，把自己禁锢起来，这种日子跟囚犯又有什么区别。其实，任何人都需要被人爱。但是城墙太高，出不去也进不来。

不过，现实情况往往是，女人更注重感情上的亲密，而男人对肉体的亲密更感兴趣。其实，如果夫妻双方能够理解并体验对方的感受，那么，他们离真正的亲密无间也就不远了。

婚姻关系，从另一个角度来看，其实就是一种亲密关系，是两个人的情感能量通畅流动的状态。为什么叫亲密关系，而不是责任关系、付出关系或是义务关系呢？顾名思义，为了维系一段亲密关系，最重要的是要有亲密感。有了亲密感，婚姻才能维持下去；没有亲密感，婚姻只能默默忍受现状或无数次的争吵，甚至面临离婚或出轨的不幸结局。

其实，从“亲密”的英文“intimacy”便可看出一二。“intimacy”在拉丁文中是“内心深处”的意思，也就是说，处于亲密关系中的两个人需要互相关心、互相负责、互相信任，坦诚地交流感情，即便遭遇情感波折也要毫无保留地向对方倾诉。所以，为了建立这种亲密感，彼此之间要敢于暴露自己的脆弱，当然前提一定是有足够的安全感。

也许不少人会说，两个人既然结了婚，那么日久天长自然会变得亲密无间，然而，在我们身边总是不乏成双成对的新人变成“陌生人”的故事。不妨问问那些结婚多年，但是仍然感觉孤独的夫妻，你总会听到这样的声音：“我们看似在同一所房子里住着，在同一张饭桌上吃饭，在同一张床上睡觉，可是，我们却形同陌路。”“这简直令人无语，即使我和爱人一起共度周末，我还是觉得孤独。我想我的配偶在某种程度上更喜欢一个人生活。”

的确，对许多步入婚姻殿堂的人而言，这种“亲密的陌生人”实在令人伤心。我们所说的亲密感并非自发产生的，而是需要靠交流来创造和维持，夫妻双方只有通过深层次的交流，才能增进彼此之间的了解。

用尊重获得爱，用爱获得尊重

真正和谐美满的两性关系，需要彼此不断改变，不断好好练习，然后，再一次又一次地爱上彼此。

在婚礼的殿堂上，我们经常会听到这句熟悉的婚礼仪式用语：“从此以后，不论贫穷或富有、疾病或健康，我们都会彼此相爱，一直到死亡的那一天。”然而，在此后的生活中，我们却发现这句誓言并不可信。

或许此时此刻就有无数男女正在为某事而争吵、伤心。曾经如胶似漆的两个人经常会陷入相互指责、挑剔、争吵的“怪圈”，于是，女人不由得发出这样的感慨：“为什么他不像我爱他那样爱我？”男人更是百思莫解：“为什么她总是轻易地蔑视我，不顾及我的感受？”

其实，很多婚姻关系之所以没有维系下去，往往是因为我们忽视了双方的天然需求——男人天生需要尊重，女人天生需要爱。

这是杰克和珍妮结婚后的第二个圣诞节，珍妮特意为杰克买了一件西装外套。杰克只是打开包装盒，拿起外套看了看，然后说了句“谢谢”，就专心读他的小说去了。

“亲爱的，你不喜欢我买的外套吗？”珍妮问道。

杰克听了，疑惑地抬起头，看着珍妮，赶忙说：“我当然喜欢喽。”

可是，珍妮却直截了当地说：“不，你不喜欢。我看得出来，你一

点都不兴奋。”

对珍妮的回答，杰克感到很吃惊，只好再次认真地说了一遍：“我是真的喜欢。”

可是，珍妮仍然表现得非常激动，当即回驳了他：“不，你根本就不喜欢。如果你喜欢，你一定会表现得很兴奋，很开心，说很多赞美我的话，可是你却没有这么做。你还是跟以前一样，只在意自己感兴趣的事情，从来都没有考虑过别人的感受。马上就要过圣诞节了，这是多么特殊的节日啊！我觉得我们应该庆祝一下，而你从来都是一个冷冰冰的人。”

在这件事情上，珍妮认为杰克不懂得珍惜她为他所做的，不懂她的用心，于是对杰克一通指责与挑剔，而杰克还觉得自己受了委屈，对珍妮过激的反应也是一脸惘然。

珍妮之所以感到很失落，是觉得自己感受不到对方的爱，因为当她被一件事情感动时，往往会习惯性地反复表达自己的谢意。可是，相比珍妮，杰克却不擅长说太多的感激之词，他只会转移自己的注意力。为此，懊恼不已的杰克还这样跟朋友抱怨说：“我知道珍妮很爱我，可是，当她说我对她的礼物没有一点热情时，我似乎感觉到她并不真正喜欢原来的我。”

看得出，这段亲密关系中的两个人都没有把各自的想法说出来，而是闷在心里——一个未感受到爱，一个未感受到尊重。试想一下，生活在同一个屋檐下的两个人，彼此却不了解对方的心，这是多么遗憾的事情。更可悲的是，这样的两个人还不懂得试图通过对话去理解彼此，当然也就无法做出对方期待的事情，并且因为不了解彼此的心思，而滋生

指责和埋怨。

真正的爱应该是理解和尊重。只有认可对方，站在对方的角度去爱、去理解，这样的感情才能称之为爱。如果彼此之间存在着这样的爱，无论中间发生什么，他们都能做到真正的理解，完全相信自己的另一半。

夫妻之间最大的矛盾是什么？权力

夫妻之间、恋人之间有矛盾，吵架是很正常的事情，而如何化解矛盾，怎样和解，才是关键所在。

吵架，应该是亲密关系中最常见的一种现象，大多数情侣或是夫妻之间，吵架就像家常便饭一样。在有些关系中，两个人越吵越甜蜜，越吵越幸福；而在有些关系中，两个人越吵越伤心，越吵越冷漠，最终各奔东西。

谁不希望拥有和谐美满的亲密关系？谁不希望有话可以好好说？可是，偏偏有些时候，我们爱的能力会莫名其妙地卡住——本来是一些鸡毛蒜皮的小事，结果说着说着，问题就升级了，情绪来了，矛盾来了，不但原本的事情没有解决，还牵扯出一大堆问题，生了气不说，还伤了感情。难道两个人相处得久了，就对对方平时的各种习惯看不顺眼了？

或许有人会说，快乐的伴侣一定是不吵架的搭档，彼此相敬如宾。研究发现，那些自称从不吵架的伴侣，尽管在短时间内对亲密关系的满意度比一般人高，可是三五年过后，这些人的亲密满意度并不比那些把问题吵开的伴侣高。一个原因就是，他们一直压抑着对彼此的不满，这样反而不利于亲密关系的维持。

其实，任何关系中都会出现一些问题，夫妻之间、恋人之间有矛盾，吵架也是正常的。然而，有了问题就要及时地沟通、交流，如何化解矛盾，怎样和解，才是关键所在。

让我们举一个例子：丈夫要妻子做一件事，结果妻子忘了，或是没有按照丈夫的意思去做，丈夫便气不打一处来，之后的几天只要想起这

件事就唠叨个没完，直到有一天，妻子按照他的意思去做了，他才停止唠叨和愤怒。

也许很多人觉得不解：这本来是一件很小的事情，为什么会引起那么大的情绪呢？在这件事情上，丈夫之所以情绪大变，是因为他的意志没有得以实施。他希望妻子按照他的想法去行事，但是妻子没有做到，他因此情绪失控。这其实就是不折不扣的权力欲望，也可以说是强烈的控制欲望在作怪，千方百计地想要将自己的意志强加在别人头上，自然会使对方产生抵触情绪。

事实上，我们总是本能地喜欢将自己的意志强加在别人头上，这就是权力。这里所说的权力绝不仅仅是政治斗争或公司竞争的产物，而是存在于一切人际关系中，最亲密的情侣关系也不例外，甚至关系越亲密，权力斗争越激烈。

因此，我们得出的结论是：吵架可能有利于亲密关系的稳定。但重点是，我们要善于处理争执，让温情弥漫。

我们应该对自己的一切言行、选择、态度以及情绪负责。要知道，但凡心智健全的个人，无论出于何种理由，都不应该把自己大喊大叫的行为归咎于伴侣，也不应该说出不负责的话。因为在阻止亲密关系恶化的过程中，每个人都有可能起到重要的作用。而一时的冲动很可能会导致争吵无休止地发展下去。

相反，如果你在内心深处渴望与伴侣建立和谐的亲密关系，自然能做到心平气和、乐观豁达地看待对方，即使你下意识地认识到自己的情绪反应可能会对婚姻造成某种影响，也不失为一个好消息。

那么，在亲密关系中，我们如何处理争执呢？

学会正确的表达方式

有效沟通的基础是坦诚，也就是真实地表达自己的感受。为此，我们需要真实感受自己对伴侣的期待或者情感需求。例如："你在你的朋友面前说我太胖，这让我感觉很不舒服，我觉得我的自尊心受到了伤害，我需要感受到你对我的尊重。"相信你的伴侣在听到这样的话后，一定会反省自己的错误，及时提醒自己不再犯同样的错误。

就事论事，关注眼前的问题

为了平息吵架风波，一定要就事论事，针对眼前的问题与伴侣心平气和地交流，不要把吵架原因扯到生活中的其他方面，使事情失去控制。这样，伴侣才会愿意静下心来与你进行一次良好的沟通，两个人之间的感情也才能更加亲密。

不要指责对方，更不要笼统地指责对方

指责是一种攻击，更是一种语言暴力，它对于维护亲密关系没有任何好处，而且还会使分歧演变成两个人之间的"战争"。所以，为了避免对亲密关系产生消极影响，不能只要求对方道歉认错，自己也要反省。另外，如果对方的情绪确实比较激动，那就选择双方都心平气和的时间再去沟通。

学会用幽默的方式去妥协

在亲密关系中，幽默也是解决争执的一味良方。研究发现，快乐幸福的伴侣通常会用一些富有幽默感的方法来降降彼此的火气，例如做鬼脸、吐舌头、说一些只有你们俩听得懂的悄悄话。所以，为了避免"战火"继续扩大，在争吵升温前，不妨先用幽默的方式让彼此的情绪冷静

下来。

当然，最重要的一点是，要关心伴侣的需要。要知道，决定一段亲密关系是否稳定、快乐的基本前提就是知道伴侣的需求，这和知道自己的需求同等重要。因为两个人是无法分割的整体，只有在互相协调的过程中，你才会清楚伴侣是否在意你的感受、关心你的想法，并且愿意积极地改变。为此，只有满足彼此的需要，才能找到属于你们的幸福。

沟通——与他/她相处的终极策略

为了处理好我们与伴侣之间的关系，需要用适合两个人的沟通方式，多谈一谈自己的感受，这比辩解、揣测、评价要好得多。

在亲密关系中，很多人经常抱怨说："我无法理解我的另一半到底是怎么想的。"之所以会出现这种局面，往往是因为当事人无法做到恰如其分地去理解对方。换句话说，不能设身处地地站在对方的角度考虑问题，理解对方的感受。

有一对结婚刚半年的小两口，婚前，丈夫会经常陪妻子逛内衣店，对妻子喜欢的内衣，从品牌、号码到颜色都了如指掌。为此，妻子经常在女朋友面前夸耀丈夫，说她找到了一个既爱她又细腻的好男人。但是结婚半年后，问题就来了。

有一次，妻子在电话里叮嘱丈夫帮她买内衣，电话那头的丈夫也答应了。但是妻子回到家却没看到内衣，问丈夫是怎么回事，对方轻描淡写地说了一句："对不起，忘了。"

第二天，丈夫还是未能帮妻子办好这件事。妻子愤怒地对丈夫说："如果你总是记不住，我自己买好了。"

"那你就自己去买好了。"丈夫脱口而出。

当天晚上，妻子躺在床上，越想越生气，她起身懊恼地对丈夫说："你要是不想买，干吗不早说？"

"为什么非要我帮你呢？"丈夫追问。

“我以前的内衣都是你买的啊！”妻子似乎也很在理。

“但是你有没有想过，哪个大老爷们喜欢给女人买这些东西？”丈夫说得也很委屈。

“好了，都是我让你买的。可是，既然你不想买，为什么不早点告诉我？”妻子回答道。

“我是怕你不高兴，怕你生气啊。”丈夫一脸无奈。

在这个故事中，丈夫帮妻子买过几次内衣，妻子就想当然地认为“他喜欢这么做”。可是，事实真的是这样吗？原来丈夫只是怕妻子不高兴才这么做的。

很多时候，我们总是习惯性地从自身的角度出发，去推测、揣摩、评价，甚至是抨击另一个人，却完全忘记了，对方也有自己思考问题的角度——一个完全不同于自己的角度。

也许有人会说：“作为最亲密的伴侣，我自然非常了解我的另一半。他一张嘴，我就知道他想说什么。”但是，我们只知道伴侣“说什么”，却从未认真地理解伴侣说这些话时的感受。

在一件事情面前，对方感受如何，这才是问题的关键。我们要永远记住，感受的沟通在亲密关系中是最重要的。很多时候，最亲密的两个人之所以很难理解对方，甚至存在误解，关键原因就在于我们没能设身处地地去理解和接受对方的感受。

我们看别人的事情，往往只是看到了表象，而不是事实。对于亲密关系来讲，这是最糟糕的事情了。所以，如果你渴望理解对方，期待关系更加亲密，就必须学会放下你的视角，尝试进入对方的视角，这是抵

达理解的唯一途径。

可以这么说，我们应该进化我们爱的方式，重视伴侣的心理需求。你始终要记住，亲密关系的一个重要价值就在于交流，并且相互理解和接受彼此的感受。

为了他/她，你可以再亲切一点

当我们的情绪再一次错位时，请少一些责备，多一些爱和理解，并把它视为一个学习如何去爱的机会。

在现实生活中，我们经常会遇到很多情绪错位的情侣或夫妻，他们的婚恋之所以出问题，往往是因为不知道怎么处理这种情绪错位。

有一次，娜娜和大卫去江南的某个小镇旅行，两个人住在当地的一家民宿里，那是一个漂亮露天的院子，院子里还有一个别致的玻璃房餐厅，透过餐厅的玻璃可以看到外面的风景。恰巧刚到的那一天，天空下着小雨，远处的山峦烟雨蒙蒙，很有诗意。

吃过早饭后，大卫想和娜娜一起坐在餐厅欣赏外面的风景。而娜娜当时根本没有心情，因为前一天晚上娜娜睡觉受凉了，肠胃有点不适，正闹肚子呢，只想上卫生间，所以娜娜没有理会大卫的要求，说了一句“我要上厕所”，就自己一个人匆匆地回房间了。

等娜娜回来后，想和大卫看风景，大卫的脸色却变得很不好看，他愤愤地说：“我已经没心情看风景了。”

我们常说情绪是一件很玄的东西，说来就来，有时候一触即发，有时候莫名其妙。可是，在现实生活中，人与人之间的情绪经常是不同步的、错位的。比如，当你心花怒放地想和对方分享一个好消息时，对方很可能正为某件事沮丧着；当你情绪低落，不想说话时，对方却一副和颜悦色的表情，拉着你嘚吧嘚……

更糟糕的是，在这种不对等的情绪下，人更容易受伤。比如，你写

了一篇文章，感觉不错，特别想和伴侣分享一下，但是他却只顾低头玩手机，漫不经心地敷衍了一声“嗯”，你顿时感觉心里难受得不得了，一种强烈的失落感涌了上来。

从现实状况来看，婚恋出问题的原因往往在于当事人不知道怎么处理这种情绪错位的问题，一旦出了问题，他们只会猜测对方对自己不在乎、不关心、不理解，让彼此都在情绪中很受伤。结果，矛盾越久，情绪错位现象越多，消极理解也就越多，两个人的感情损耗就越严重，有的甚至积怨深重，让亲密关系走向破裂。

那么，我们该如何处理这种情绪错位的情况呢？

用智慧的方式表达自己的情绪和想法

当你和伴侣发生情绪错位时，要懂得及时沟通，用智慧的方式表达自己的情绪和想法。让我们试想一下，假如一方兴致勃勃地想拉着你看美景，而你却不理会，匆匆掉头就走，谁的脸色会好看呢？

其实，如果前面案例中的娜娜当时能如实地告诉大卫自己的想法：“亲爱的，我肚子痛，等我去完卫生间回来，再和你看风景。”或许大卫就能更好地明白她，理解她，也许还会更加关心她，耐心地等她回来，而不是像他之前以为的那样，娜娜是在拒绝他、冷落他，结果两个人的情绪都变得很低落。

切记，一定要就事论事，尽量陈述事实或者你自己的情绪，而不要去指责和批评对方。比如，你在工作上出了一点问题，被老板批评了，情绪很失落，你可以这么对伴侣说：“我在工作上遇到了困难，情绪很差，我希望你能安慰我、支持我，给我一点建议，帮我分析一下，我应该怎么做，怎么改进自己。”而不应该这样说：“你这人怎么这样？一点

都不理解我，烦死了，不和你说了！”事实上，只要你的表达方式是温和的，就不容易激起伴侣的负面情绪，甚至是回以愤怒地攻击，导致沟通陷入相互指责的泥潭中。

学会倾听和理解对方

如果你的伴侣正处在负面情绪中，你要学会倾听和理解对方。如果你的回应方式不恰当，很可能会让对方的情绪陷入更糟糕的地步；但是如果你的反应是积极的，站在对方的角度考虑问题，伴侣说不准很快就会摆脱消极情绪。

如果你的伴侣正在表达他的负面情绪，作为接收方，你不妨这么做：接纳对方的情绪和感受，允许对方表达出自己的情绪，而不是逃避；耐心地倾听，并提一些开放性的问题，如“你是怎么想的？”“你感觉怎么样？”等类；试着去理解对方的感受，而不是急着给出自己的建议或是提出问题的解决方法；当对方因某事和别人发生矛盾或者冲突时，不要急着评理，而是坚定地站在对方的一边，让其感受到你的支持，等情绪稳定后，再谈问题如何解决。

总之，请记住：感受对方的情绪和观点，积极地关心对方，回应对方，这一点非常重要。

接纳和宽容伴侣

事实上，就算是情绪相对稳定和成熟的伴侣，也会有情绪错位的时候。所以，你要明白，在现实生活中，情绪错位是常有的事。这就意味着为了拥有美满幸福的亲密关系，需要彼此用善意、宽容、信任、爱这些“土壤”用心地去经营。

这些字眼不应该成为一句空话，而是应该渗透到我们日常生活中的每一件小事里。就像诗人里尔克所说的：“爱是一件美好的事情，但爱也是艰难的。一个人去爱另一个人，是神给予我们最艰难、最重大的任务，所以一切都还刚刚开始的年轻人一定要认真地学习如何去爱。”这样就算亲密关系中出现情绪错位的现象，彼此也会看到更积极的一面，因为是爱支撑我们做出更加积极的回应。

附录
APPENDIX

小测试1：你是哪种人际交往类型

每一个人因成长与发展环境的不同，都存在着自己独特的人格形态，并依此偏好的行为模式与价值取向来处理人际关系。因此，我们有必要了解一下自己的人际交往类型，这样才能扬长避短。下面请对下列问题做出“是”或“否”的选择。

1．碰到熟人时我会主动打招呼。

2．我常主动发消息给友人以表达思念之情。

3．旅行时我常与不相识的人闲谈。

4．有朋友来访，我从内心里感到高兴。

5．没有人引见时，我很少主动与陌生人谈话。

6．我喜欢在群体中发表自己的见解。

7．我同情弱者。

8．我喜欢给别人出主意。

9．我做事总喜欢有人陪。

10．我很容易被朋友说服。

11．我总是很注意自己的仪表。

12．如果约会迟到，我会长时间感到不安。

13．我很少与异性交往。

14．我到朋友家做客从不会感到不自在。

15．与朋友一起乘公共汽车时，我不在乎谁买票。

16．我给朋友发消息时常诉说自己最近的烦恼。

17．我常能交上新的知心朋友。

18．我喜欢与有独特之处的人交往。

19．我觉得随便暴露自己的内心世界是很危险的事。

20．我对发表意见很慎重。

测试说明：

第1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、16、17、18题答“是”记1分，答“否”不记分；第5、14、15、19、20题答“否”记1分，答“是”不记分。

结果分析：

1～5题：得分高的人在人际交往中总是采取积极主动的方式，擅长处理复杂的人际关系，适合从事教师、推销员等职业；得分低的人在社

交中总采取消极、被动的退缩方式，适合从事机械师、电工等职业。

6～10题：得分高的人有强烈的支配和命令别人的欲望，在职业上倾向于管理人员、工程师、作家等职业；得分低的人大多谦卑、温顺，惯于服从，不喜欢支配和控制别人，适合从事需要按照既定要求工作，同时又比较刻板的职业，如办公室文员等。

11～15题：得分高的人有很强的责任心，做事细心周到，适合从事警察、业务主管、社团领袖等工作；得分低的人则较为随意，适合从事艺术家、社会工作者、社会科学家、记者等职业。

16～20题：得分高的人偏于开放型，适应环境的能力很强，易与他人相处，适合从事会计、机械师、空中小姐、服务员等职业；得分低的人倾向于闭锁型，适合从事的职业有编辑、艺术家、科研工作者等。

小测试2：你擅长处理人际纠纷吗

人心本就难以揣测，职场中的世界就更难懂了。在职场中，一个人稍不小心，就有可能得罪了别人。因此，处理好人际关系是职场上不得不学的一门课程。想知道你是否擅长处理人际关系吗？一起做做下面这个小测试吧！

如果有人要找你麻烦，你一般会怎么应对呢？

A．向对方赔罪，息事宁人。

B．跟对方据理力争，不惜动武。

C．以低姿态向对方解释这是一场误会。

D．拔腿就跑。

结果分析：

选择A：你对自己的人际关系缺乏自信，是那种挨打也不吭声的人。当面对危险时，你往往会向对方赔罪，是因为你对自己的实力没有把握。其实，如果你有信心、有实力，你就不会低声下气、息事宁人了。

选择B：不管对方的实力有多强，你对自己的实力一定相当有信心。因为你很自信，所以你会理直气壮、大胆地跟对方据理力争。就算不能有个结论，你也会和对方来个硬碰硬，明确告诉对方：你是不可侵犯的。其实，在现实生活中，有很多纠纷是可以不用暴力就能解决的，你最好不要诉诸武力，否则，问题有可能会越来越大。

选择C：你很懂得如何化解人际纠纷，而且最主要的，你也是不轻易委曲求全、随便为了要逃命就向人赔罪的人。对方若是发现自己不在理，就会减弱自己的气势。这时候，什么矛盾都比较好解决了。

选择D：拔腿就跑只是你想逃避问题的一种表现，不过，这样极有可能会助长对方的气势。其实，你不善于处理人际关系，主要是因为你对自己的人际关系缺乏信心，所以才会有很大的焦虑和不安。

九 型 人 格 使 用 说 明 书

九型人格心理学

自查 · 识人 · 用人

马 北◎编著

探查人类行为背后的逻辑 · 鉴别你是哪一类型的人格



了解自我，洞悉他人

揭示隐秘人格，发挥性格优势

知人者智，自知者明，胜人者力，自胜者强。

民主与建设出版社

内容简介

九型人格心理学这门应用性心理学知识，不仅能让我们更好地认识自己，也有助于我们加深对身边其他人的了解。本书从应用的角度出发，介绍了如何识别各个类型的人以及其精神内核、职场角色、情感模式、发展层级、整合方向、解离方向等知识，并分享了与每一种人格类型的互动技巧，同时还分析了他们对其他人的看法。通过这本书，你能更好地了解自己的发展方向，并且更加熟悉周围人的思维与作风。

前言
认清自己，悦纳他人

人是社会性动物。直观的生活经验反复证明，我们每天都不得不花费大量时间和精力来与形形色色的人打交道。

有的人跟你“话不投机半句多”，有的人却能让你大呼“相见恨晚”；有的人让你感到生活充满了阳光，有的人却让你觉得生活是那么累。老实说，我们并不了解周围的人，很少能搞清楚对方在想什么，对方为什么会做出某种行为。我们甚至也不了解自己，控制不住自己的情绪，觉得自己跟理想的个人形象相差甚远。

由于这个缘故，我们经常被自己的性格缺点打败，也不知道自己有哪些优势可以开发，同时还对应付各式各样的人感到苦恼。

每个人在一生中需要处理好三种关系——自己与自然的关系、自己与社会的关系、自己与自己的关系。自然与社会都是无法单凭个人之力掌控的，你能掌控的只有你自己，而这又恰恰以全面深入地认识自己为前提。

古希腊哲学家苏格拉底把“认识你自己”作为自己哲学原则的宣言。中国古代思想家老子说：“知人者智，自知者明。”因此，“认识自己”被东西方智者不约而同地上升到生命哲学的高度，这从侧面反映出“自知之明”有多么难能可贵。

所谓了解自己，主要指的是了解自己的性格。因为不同性格的人有

着不同的思考方式和行事作风，在同样的条件下会做出不一样的选择，从而导致不一样的结局。每一种性格都有其优缺点，但能否扬长避短，则需要借助更多的智慧来指导。

而本书《九型人格心理学》就是帮助我们认识自己的一种有力工具。进一步说，这门应用心理学知识不仅能让我们更好地认识自己，也有助于大家加深对身边其他类型人的了解。

俗话说："江山易改，本性难移。"每个人的性格都是先天因素和后天因素综合影响下的产物，会伴随我们一生。关于性格，很多人都进入过这样一个误区：先寻找一个性格至善至美的"完人"做榜样，然后试图改变自己的性格，最终因过于压抑真实的自我而产生各种心理问题。

脱离自身性格类型来谈自我提升，只会让你觉得越来越别扭。其实，我们要做的并不是根据一个理性模板来改造自己，而是在弄清楚自己的基本性格之后，把自己真实的本色挖掘出来。按照九型人格心理学的说法，每一种人格类型都包含了丰富的变化，还分为健康状态、一般状态、不健康状态等发展层级。你无法摆脱自己与生俱来的人格类型，但你可以努力让自己的人格保持在健康状态的发展层级，充分发扬人格优势，并且弥补人格的初始短板。

本书能帮助每一位读者更好地认清自己、了解他人，找到属于个人的性格进化之路，从而让自己的人际关系更和谐。

目　录

前言　认清自己，悦纳他人

基础篇

第一章　九型概论——了解你的精神核心

九型人格的演变及传播简史

九种基本的人格类型

国内外九型人格名家

海伦·帕尔默九型人格简易测试

第二章　九型三元组——情感、思维、本能

九型的三大中心：心、脑、腹

情感三元组：2号、3号、4号人格

思维三元组：5号、6号、7号人格

本能三元组：8号、9号、1号人格

指南篇

第三章　2号——“我爱故我在”的帮助者

如何识别2号人格者

精神内核：付出爱，赢得所有人的喜欢

职场角色：古道热肠的“绿叶”

情感模式：乐于全心付出，最渴望被需要

与2号人格者互动的小窍门

2号人格者眼中的其他人

第四章　3号——“我赢故我在”的成就者

如何识别3号人格者

精神内核：出人头地，让周围的人羡慕

职场角色：力争上游的“模范员工”

情感模式：只与“有价值”的人交往
与3号人格者互动的小窍门
3号人格者眼中的其他人
第五章　4号——“我真故我在”的浪漫主义者
如何识别4号人格者
精神内核：找到真正的自己，展示自己的独特
职场角色：拒绝平凡的“美学践行者”
情感模式：一生都在寻找灵魂伴侣
与4号人格者互动的小窍门
4号人格者眼中的其他人
第六章　5号——“我思故我在”的探索者
如何识别5号人格者
精神内核：集中能量，探索世界的本质与真相
职场角色：博学多识而善于创造的“资深专家”
情感模式：疏离情感，躲入自己的“城堡”
与5号人格者互动的小窍门
5号人格者眼中的其他人
第七章　6号——“我忧故我在”的疑惑者
如何识别6号人格者
精神内核：获得安全感，被他人完全认可
职场角色：最具忧患意识的“忠诚卫士”
情感模式：多疑敏感，试图构建“人际关系长城”
与6号人格者互动的小窍门
6号人格者眼中的其他人
第八章　7号——“我乐故我在”的享乐主义者
如何识别7号人格者
精神内核：逃避痛苦，享受生活中的无限乐趣

职场角色：喜欢新鲜与弹性的“点子王”
情感模式：共享美好，讨厌被束缚
与7号人格者互动的小窍门
7号人格者眼中的其他人
第九章　8号——“我强故我在”的挑战者
如何识别8号人格者
精神内核：战胜环境与对手，掌控自己的命运
职场角色：杀伐果断的“天生领导者”
情感模式：我的一切由我做主
与8号人格者互动的小窍门
8号人格者眼中的其他人
第十章　9号——“我安故我在”的和平缔造者
如何识别9号人格者
精神内核：保持内心的安宁，避开冲突的环境
职场角色：与世无争的“润滑剂”
情感模式：厌恶冲突，把对方放在第一位
与9号人格者互动的小窍门
9号人格者眼中的其他人
第十一章　1号——“我对故我在”的完美主义者
如何识别1号人格者
精神内核：让世界上的一切变得更完美
职场角色：极具工匠精神的“纠错机”
情感模式：挑剔别人，苛责自己
与1号人格者互动的小窍门
1号人格者眼中的其他人
延伸篇
第十二章　进阶理论——九型人格的动态变化

翼型理论：18种亚类型人格
九型人格的健康发展层级
九型人格的一般发展层级
九型人格的不健康发展层级
第十三章　应用问题——接纳自我，升华人格之美
关于人格类型的误判现象
让你越发不健康的解离方向
实现自我成长的整合方向
给不同类型人的忠告
附录
九型人格的高层德行
返回总目录

基础篇

第一章
九型概论——了解你的精神核心

九型人格是一套成体系的心理学理论，它把人们分为九种基本的人格类型。从表面上看，许多人在性别、年龄、种族、职业、言行举止上有很多差异，但深入提炼的话，就会发现他们在某些精神深处存在一致性。九种类型的人对世界的看法存在很大差异，弄清这些差异并以此指导人们的生活，就是九型人格与心理学的研究目标。

通过学习九型人格，我们可以更好地观察自己的内心世界，了解自己的优缺点，在此基础上召回真正的自己，唤醒我们的潜能。

在这一章中，我们会简述九型人格心理学的历史，介绍最基础的九种人格类型，以及国内外九型人格学的名家。本章末尾附有美国著名学者海伦·帕尔默制定的九型人格简易测试题，大家通过测试可以初步了解自己属于哪一种人格类型的人。

九型人格的演变及传播简史

> 心理学格言
>
> 九型人格中各性格的原有名称强调的是每种性格的负面特征，因为这些东西往往是最明显、最容易区分的。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：九型人格心理学的源头是什么？

美国加利福尼亚大学心理学教授查尔斯·塔特博士第一次听到“九型人格”的概念是在1972年，他很快加入了由智利精神学家克劳迪奥·纳兰霍带领的美国伯克利大学的研究组。这是第一次将九型人格的概念与现代心理学进行融合。

九型人格的概念非常古老。有心理学专家猜测九型人格源于古代数学家的发现，由中东神秘主义教派苏菲派教团以九柱图（见图1-1）的形式发扬传承。但根据美国九型人格心理学家唐·理查德·里索和拉斯·赫德森的研究成果，九型人格及其类型体系的源头并非苏菲派教团，而是出现得更早。虽然某些苏菲派兄弟会保留九柱图并运用其相关观念，但九型人格的体系更可能源于早期犹太教传统与早期希腊哲学思想，尤其是以数学见长的古希腊毕达哥拉斯学派。这个观点得到了现代九型人格

心理学家奥斯卡·依察诺的赞同。

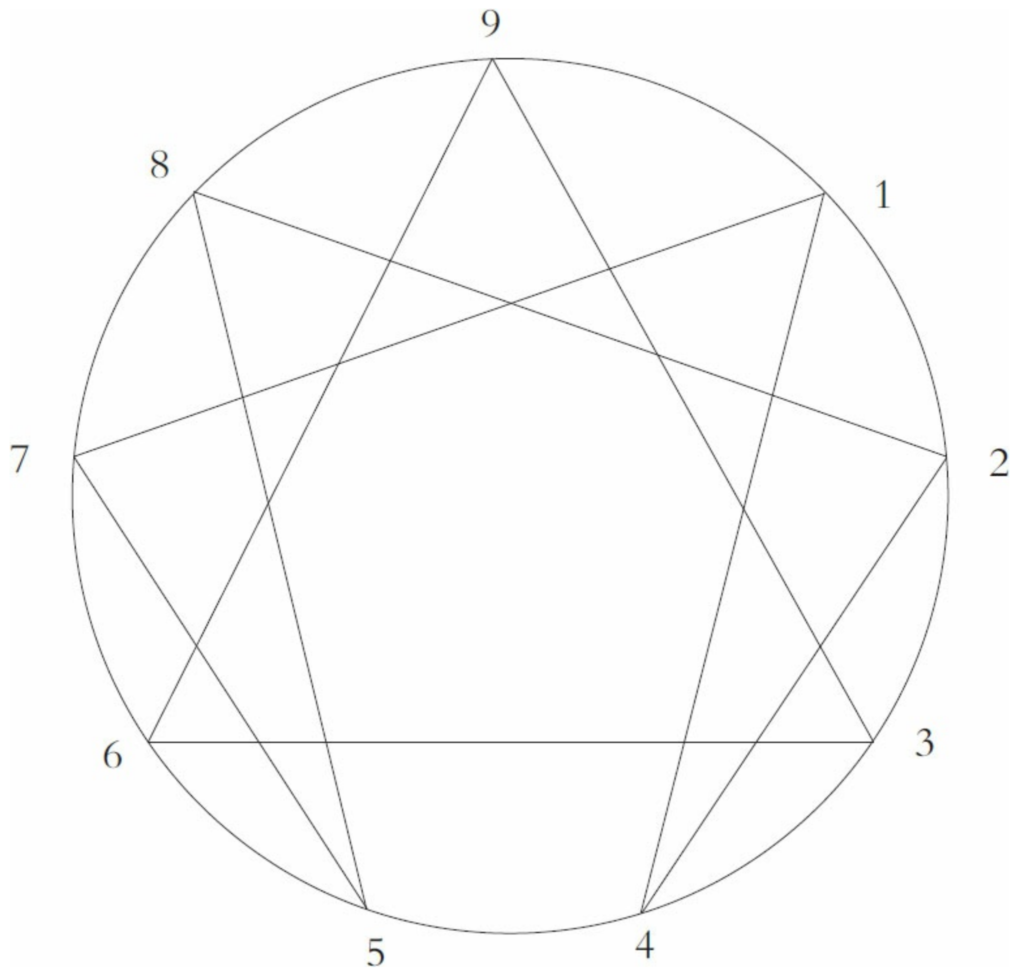


图1-1　九柱图

无论九型人格的起源如何，这个以九柱图为基础的符号体系直到很晚才被西方人了解。将该体系传入西方世界的先驱是俄罗斯人乔治·伊万诺维奇·葛吉夫。

乔治·伊万诺维奇·葛吉夫是一位精神导师和探险家，他的一生充满了神秘色彩。他先后到过世界上各个神秘文化传统浓厚的地区游学（比如我国的西藏地区），有的人把他当成江湖骗子，有的人则认为他是一位应用心理学家。但在九型人格心理学的发展史上，他是一位关键人物。尽管葛吉夫把九型人格符号高度神秘化，未能将其发展成后来的应

用心理学体系，但正是由于他的传播才让更多西方学者开始关注这门古老而神秘的学问。

学术界公认的真正意义上的九型人格心理学理论创始人是智利的心理学家奥斯卡·依察诺。现在的九大基本人格类型就是由他在20世纪60年代奠定的。他从智利来到美国成立了阿里卡研究所，致力于将东方神秘主义与西方心理学整合成一套新的应用心理学方法论。

来自美国研究所的约翰·利利博士与精神病学家克劳迪奥·纳兰霍博士在这里学习了依察诺革新后的九型人格理论。尤其是来自智利的克劳迪奥·纳兰霍博士，成为九型人格心理学的另一个关键人物，甚至可以称之为集大成者。

纳兰霍博士后来在伯克利大学创办的研究组进一步完善了九型人格心理学。此后九型人格心理学逐渐由美国向全世界传播开来。海伦·帕尔默、唐·理查德·里索和拉斯·赫德森等国际九型人格大师都把克劳迪奥·纳兰霍博士尊为一代宗师。

美国斯坦福大学于1994年组织了第一届国际九型人格大会，同年成立九型人格学会这一国际性组织。这次学术交流会让九型人格心理学进入了美国高校商学院的MBA项目。从此以后，九型人格被多种行业广泛应用。

据国内九型人格心理学家裴宇晶博士研究，最早将九型人格传入华人世界的是创办国际九型人格学会香港分会的徐志忠，接着蔡敏莉在2000年以后将海伦·帕尔默一派的九型理论引进中国大陆，熊淑仪则在同一时期引进了唐·理查德·里索的九型学院派理论，里索与赫德森的弟子胡挹芬则创办了国际九型人格学会分会。

国际九型人格协会创始主任海伦·帕尔默从2005年开始来中国大陆授课，国内大多数九型人格名家都是她的弟子。其中，李博文老师在九型人格心理学本土化及推广方面做出了很大贡献。

如今，九型人格心理学在国内多个领域都有广泛应用，并进入了北京大学、清华大学、上海交通大学的MBA、EMBA课堂。

九种基本的人格类型

> 心理学格言
>
> 我想知道同一种人格类型的人是否对相似的冥想训练感兴趣，我还想知道每一种类型的人在训练过程中会遇到哪些典型问题。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：九型人格具体包括哪九种人格类型？

九型人格心理学家把人格分为九大基本类型，然后在此基础上讨论各种人格的特征、变化、成因等内容。这九种人格类型分别是：

1号——完美型（完美主义者）

1号人格者认为人必须用正确的方法做正确的事，具有强烈的是非观念与道德观念。他们对别人要求严格，对自己要求更苛刻。注重细节，精益求精，几乎事事追求完美，不惜为此呕心沥血。在批评他人的同时，也非常喜欢反省自我。因为害怕犯错而瞻前顾后。

2号——助人型（帮助者）

2号人格者富有同情心，善于感知别人的微妙变化，是乐于助人

的“活雷锋”。希望成为别人生命中不可缺少的角色，努力赢得所有人的爱戴。具有奉献精神，会根据他人的需要来调整自己的言行举止，以求获得对方的认同。在不断传播爱的同时，也希望他人以爱心来回应自己。

3号——成就型（成就者）

善于交际是3号人格者的主要特点，取得成就是这一类人的执念。他们希望成为有较高社会地位并受到众人仰慕的胜利者，害怕被社会抛弃。为了获得成功，这一类人会排除万难去赢得竞争，甚至不惜放弃真实的自我。社会推崇什么样的角色，他们就会变成那种角色，以便让自己看起来更有价值。这样做有利于他们获得成就感。

4号——自我型（浪漫主义者）

拥有极强的感性色彩与浪漫主义情结是3号人格者的特征。他们的自我意识最强，认为自己与众不同，喜欢孤芳自赏，容易陷入自我陶醉。他们性情善变而冲动，多愁善感，时常自怜自艾。这一类人不仅有艺术家的气质，用艺术和美学来表达自我的强烈愿望。

5号——思想型（探索者）

5号人格者极端理智，酷爱思考，在心智领域发挥自己充满灵感的洞察力。他们重视保护自己的隐私，与别人在情感上保持着一定的距离，不太会感情用事。为了能全神贯注地思考，他们在其他领域都尽可能地节约能量，以便把精力集中于正在研究的问题上。

6号——疑惑型（疑惑者）

充满矛盾是6号人格者的特征。各种截然相反的特点在他们的身上

都有呈现。他们以怀疑的眼光看待世界，为此感到焦虑和疲惫。由于害怕失败，他们往往缺乏自信，并且总是未雨绸缪。耐人寻味的是，他们既怀疑一切，又敢于自我牺牲，书写可歌可泣的忠诚。这种特质又使得6号人格者被称为“忠诚型”。

7号**——**活跃型（享乐主义者）

7号人格者总是希望生活有多种选择，经常处于情绪高涨的状态。他们在人群中非常活跃，又精于世故、酷爱享乐。他们积极乐观，追逐着世界上一切有趣的事情。这一类人不喜欢做出承诺，做事常常会半途而废，只顾自己舒坦，显得缺乏定力。

8号**——**领袖型（挑战者）

拥有较强的能力和自信，争强好胜，敢于挑战人生，是8号人格者的本色。他们富有开拓精神与领导能力，做事果敢豪迈，意志刚强，从不轻易放弃自己渴望的东西。他们作风比较专断，控制欲较强，热衷于掌握权力，普遍比较以自我为中心。

9号**——**和平型（和平缔造者）

9号人格者是优秀的调解员。他们顺应时势，得过且过，给人一种自然得体而情绪淡定的印象。他们思想开放，心态乐观，容易满足。为了保持和谐融洽的氛围，他们会极力避免争端，甚至委曲求全，对一些问题睁一只眼闭一只眼。

九型人格心理学家常以九型人格图（见图1-2）来表示上述九种基本人格类型。其中，9号被放在九柱图顶端的正中位置，以便让九个号码形成对称分布的状态。图中的箭头包含了各种人格类型的整合方向与

解离方向，揭示了人格变化的动态。

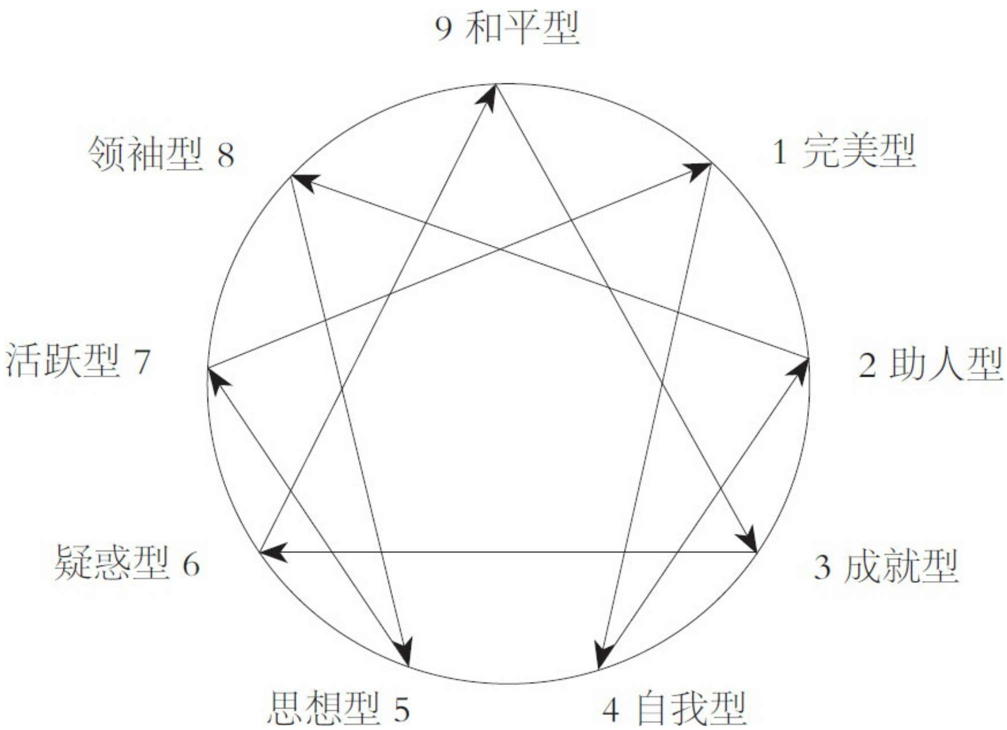


图1–2　九型人格图

如果仔细观察九型人格的九柱图，我们会注意到3、6、9这三个数字所在的位置恰好构成了一个等边三角形，其他六个号码构成了一个不规则的六角形。心理学家将3号、6号、9号人格定义为基础类型，其他六种人格类型则属于第二类型。关于这样区分的理由，我们将在后面逐步展开论述。

需要指出的是，九型人格对男女都通用，并且每个人的基本人格类型会伴随其一生。无论一个人发生了哪些变化，都不会脱离最基本的人格类型。

国内外九型人格名家

> 心理学格言
>
> 有关注意力和直觉类型的内容，可以说是我自己对“九型人格”学说的独特贡献。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 人类的直觉感应也有三种：通过思维产生的直觉，通过情感产生的直觉，以及通过身体中心——腹部产生的直觉。
>
> ——海伦·帕尔默

乔治·伊万诺维奇·葛吉夫： 把九型人格传入西方的先驱，在圣彼得堡、莫斯科、巴黎办学讲课，催生了世界各地小范围九型人格研究团体。

奥斯卡·依察诺： 现代九型人格心理学的奠基人，把九大人格类型的核心观点与葛吉夫的九型人格符号体系排列组合成现在的九型人格九柱图。

克劳迪奥·纳兰霍： 九型人格心理学的集大成者，在学习了依察诺的九型人格理论后，通过大量访谈和精神病学治疗案例完善了每个人格类型的特征细节，让九型人格成为更加完善的应用心理学体系。

海伦·帕尔默： 国际九型人格心理学大师，EPTP全球九型人格导师

培训认证体系的创建者之一，曾经于1994年在斯坦福大学以国际九型人格协会创始主任的身份共同组织了第一届国际九型人格会议，2005年开始来中国大陆传播九型人格，是大陆首批九型人格心理学家的导师，著有《九型人格》《职场与恋爱中的九型人格》等全球畅销书。

唐·理查德·里索和拉斯·赫德森：　　他们是国际九型人格心理学大师，国际九型人格协会的创始人之一，培训了多名九型人格专业人才，为多家世界五百强企业提供咨询服务，他们合著了《九型人格：了解自我、洞悉他人的秘诀》《九型人格：发现你的人格类型》等全球畅销书。

李博文：　国内九型人格培训导师，海伦·帕尔默大师的中国弟子之一，获得了海伦·帕尔默专业九型人格培训机构颁发的九型人格导师资格认证，中国九型人格学院网的创始人，开发了九型人格与识人用人阶段Ⅰ、九型人格与识人用人阶段Ⅱ、九型人格专业导师育成系统、九型人格与27种副型等精品九型人格实用课程。

汪庭弘：　全球首位指定九型人格课程衔接MBA课程的华人导师，国际九型人格协会注册专业培训导师，著有《俏佳人的九型人格世界：女人受用一生的性格密码》《因型施教　管教有法：活用九型人格与NLP提升父母管教技法》《九型人格：商业管理指南》《九型人格：洞悉自己与他人的艺术》。

裴宇晶：　国内青年九型人格培训导师，国际九型人格协会认证导师，南京九芒星企业管理顾问有限公司首席讲师，南京大学商学院工商管理博士，曾经师从李博文系统学习九型人格心理学，与邹家峰合著有《九型人格与职业生涯规划》。

邹家峰：　　　国内青年九型人格培训导师，兰州大学工商管理硕士MBA，2012年荣获“第八届中国企业教育百强九型人格专业十佳培训师”称号，曾经师从李博文系统学习九型人格心理学，与裴宇晶合著有《九型人格与职业生涯规划》。

海伦·帕尔默九型人格简易测试

心理学格言

我们的直觉并不完全局限于我们的人格特征。

——海伦·帕尔默

我们完全能通过训练来提高自己的直觉感应能力，但是我们更容易获得与自身人格关注点相对应的直觉感应。

——海伦·帕尔默

下面共有108个描述，请先蒙住所有括号前边的数字，在你认为符合自身特点的描述前的括号内打钩，然后统计下自己的选项中哪种人格号码最多，个数最多的号码，很可能就是你的主人格类型。

型号	1号	2号	3号	4号	5号	6号	7号	8号	9号
个数									

9号（　）1．我很容易犯迷糊。

1号（　）2．我并不希望自己成为一个喜欢批评的人，但这点很难做到。

5号（　）3．我喜欢研究宇宙的规律与人生的哲理。

7号（　）4．我很在意自己是否看起来很年轻，因为那是我找乐子的本钱。

8号（　）5．我喜欢独立自主，凡事都靠自己。

2号（　）6．当我有困难时，我会想办法不让别人知道。

4号（　）7．对我而言，被人误解是一件十分痛苦的事。

2号（　）8．比起接受，施予会给我带来更大的满足感。

6号（　）9．我常常设想最坏的结果，因而总让自己陷入苦恼中。

6号（　）10．我常常设法考验朋友与伴侣是否忠诚。

8号（　）11．我看不起那些不像我一样坚强的人，有时我会用种种方式羞辱他们。

9号（　）12．身体上的舒适对我来说非常重要。

4号（　）13．我能触碰到生活中的悲伤与不幸。

1号（　）14．如果别人不能完成他的分内事，我会感到失望和愤怒。

9号（　）15．遇到问题时，我经常拖着不去解决。

7号（　）16．我喜欢过多姿多彩、充满戏剧性的生活。

4号（　）17．我认为自己非常不完善。

7号（　）18．我对感官的需求特别强烈，喜欢美食、服装、身体

的触觉刺激，经常纵情娱乐。

5号（　）19．当别人请教我一些问题，我会给出巨细无遗的分析。

3号（　）20．我习惯推销自己，从不觉得这有什么难为情的。

7号（　）21．有时候我会放纵自己，做出僭越的事。

2号（　）22．如果不能帮到别人，我会感觉痛苦。

5号（　）23．我不喜欢别人问我广泛而笼统的问题。

8号（　）24．我在某些方面有放纵的倾向（例如食物、药物等）。

9号（　）25．我宁愿去适应别人（包括我的伴侣），也不想与他们对抗。

6号（　）26．我最反感的一件事就是做人虚伪。

8号（　）27．我知错能改，但由于强势好胜，周围的人还是会感觉到压力。

7号（　）28．我常觉得很多事情都很好玩、很有趣，人生真是充满快乐。

6号（　）29．我有时很欣赏自己成为权威，有时却又优柔寡断，想依赖别人。

2号（　）30．我习惯付出多于接受。

6号（　）31．面对威胁时，我会变得焦虑，并且积极对抗迎面而来的危险。

5号（　）32．我通常是等别人来接近我，而不是我去接近他们。

3号（　）33．我喜欢当主角，希望得到人们的关注。

9号（　）34．别人批评我，我也不会回应和辩解，因为我不想发生任何争执与冲突。

6号（　）35．我有时期待别人的指导，有时却忽略别人的忠告去随心所欲地做我想做的事。

9号（　）36．我经常忘记自己需要什么。

6号（　）37．在重大危机中，我通常能克服自我怀疑和内心焦虑。

3号（　）38．我是一个天生的推销员，说服别人对我来说是一件轻而易举的事。

9号（　）39．我无法相信一个我一直都不能了解的人。

8号（　）40．我喜欢按照惯例行事，不太喜欢改变。

9号（　）41．我很在乎家人，在家里表现得忠诚和包容。

5号（　）42．我性格被动而优柔寡断。

5号（　）43．我很有包容力，彬彬有礼，但跟别人的情感互动并不深入。

8号（ ）44．我沉默寡言，好像不会关心别人似的。

6号（ ）45．当沉浸在工作或我比较擅长的领域时，别人会感觉我冷酷无情。

6号（ ）46．我常常对周围保持警惕。

5号（ ）47．我不喜欢那种必须对人尽义务的感觉。

5号（ ）48．如果不能完美地阐述看法，我宁愿不说。

7号（ ）49．我制订的计划比我实际完成的还要多。

8号（ ）50．我雄心勃勃，喜欢挑战困难，喜欢登上顶峰的体验。

5号（ ）51．我倾向于独断专行并独自解决问题。

4号（ ）52．我很多时候感到自己被周围的人遗弃了。

4号（ ）53．我常常表现出十分忧郁的样子，心中充满痛苦并且沉默寡言。

4号（ ）54．初次见到不认识的人时，我会表现得很冷漠和高傲。

1号（ ）55．我的面部表情严肃而生硬。

4号（ ）56．我的思绪很飘忽，常常不知自己下一刻想要什么。

1号（ ）57．我常对自己挑剔，期望不断改善自己的缺点，努力

成为完美的人。

4号（　）58．我的情绪体验特别深刻，并怀疑那些总是很快乐的人。

3号（　）59．我做事有效率，也会找捷径，模仿力很强。

1号（　）60．我讲道理，重实用。

4号（　）61．我有很强的创造天分和艺术想象力，喜欢把事情做出新意。

9号（　）62．我不需要得到别人的很多关注。

1号（　）63．我希望每件事都能井然有序，但别人会认为我过分执着。

4号（　）64．我渴望拥有完美的心灵伴侣。

3号（　）65．我常夸耀自己，对自己的能力充满信心。

8号（　）66．如果周围的人行为太过分时，我一定会让他下不来台。

3号（　）67．我性格外向，精力充沛，喜欢不断追求成就，这使我的自我感觉良好。

6号（　）68．我是一位忠实的朋友和伙伴。

2号（　）69．我知道如何让别人喜欢我。

3号（　）70．我很少能看到别人的功劳和好处。

2号（　）71．我很容易注意到别人的功劳和好处。

3号（　）72．我争强好胜，喜欢跟别人比个高低。

1号（　）73．我对别人做的事总是不放心，批评完他们后，干脆自己动手。

3号（　）74．别人会说我总是戴着面具做人。

6号（　）75．有时我会激怒对方，引来莫名其妙的吵架，其实我是想试探对方爱不爱我。

8号（　）76．我会极力保护我所爱的人。

3号（　）77．我常常可以保持兴奋的情绪。

7号（　）78．我只喜欢与有趣的人为友，对一些“闷葫芦”却懒得交往，即使他们看起来很有深度。

2号（　）79．我常往外跑，四处帮助别人。

3号（　）80．有时我会为讲求效率而牺牲完美和原则。

1号（　）81．我似乎不太懂得幽默，说话做事缺乏弹性。

2号（　）82．我待人热情而有耐心。

5号（　）83．在人群中，我时常感到害羞和不安。

8号（　）84．我喜欢讲究效率，讨厌拖泥带水。

2号（　）85．帮助别人达到极致快乐和成功是我最重要的成就。

2号（　）86．当我热心付出时，如果别人不能欣然接受，我便会有挫折感。

1号（　）87．我的肢体硬邦邦的，不习惯别人热情的付出。

5号（　）88．我对大部分的社交集会都缺乏兴趣，除非是我熟识并喜爱的少数人。

2号（　）89．很多时候，我会有强烈的寂寞感。

2号（　）90．人们很乐意向我倾诉他们所遭遇的问题。

1号（　）91．我不擅长说甜言蜜语，而且别人会觉得我唠叨个不停。

7号（　）92．我担心自己的自由被剥夺，因此不爱做承诺。

3号（　）93．我喜欢告诉别人我所做的事和所知道的一切。

9号（　）94．我很容易认同别人为我所做的事和所知道的一切。

8号（　）95．我要求光明正大，为此不惜与人发生冲突。

8号（　）96．我很有正义感，有时会支持弱势的一方。

1号（　）97．我会因过于计较细节而影响效率。

9号（　）98．我更容易感到沮丧和麻木，而不是愤怒。

5号（　）99．我不喜欢那些侵略性太强或过度情绪化的人。

4号（　）100．我是个情绪化的人，一天的喜怒哀乐变化无常。

5号（　）101．我不想别人知道我的感受与想法，除非我自己打算告诉他们。

1号（　）102．我喜欢刺激和紧张的关系，而不是稳定和依赖的关系。

7号（　）103．我很少用心去听别人的心情，只喜欢说俏皮话与笑话。

1号（　）104．我是一个循规蹈矩的人，秩序对我而言有着十分重要的意义。

4号（　）105．我很难找到一种能让我真正感到被爱的人际关系。

1号（　）106．假如我想要结束一段关系，我不是直接告诉对方，就是激怒对方主动离开我。

9号（　）107．我生性温和平静，不喜欢自夸，也不爱与人竞争。

9号（　）108．我有时善良可爱，有时又粗野暴躁，很难捉摸。

注意：　这个测试是静态的，仅仅是为大家提供一个参考结论。人格实际上是动态变化的。所以，这项测试的结果在很大程度上受到你此时的心情、生活状态、测试用时长度的影响。因此，想要深入了解自己的人格类型，还需要进一步阅读本书以下内容。

第二章
九型三元组——情感、思维、本能

按照九型人格理论，人类的智能是由情感中心、思维中心和本能中心三个中心共同组成。本能中心又称腹中心，情感中心又称心中心，思维中心又称脑中心。只要某个中心被触发，其他两个中心就会产生相应的反应。三大中心一旦出现失衡，人的精神就会变得不健康。

由于不同的人格类型分属于不同的中心，九型人格理论把九种人格分为三个三元组，每个三元组各包含三种人格类型。其中，2号、3号、4号人格属于情感三元组，5号、6号、7号人格属于思维三元组，8号、9号、1号人格属于本能三元组。三个三元组形成了一种辩证结构，每个人都是以情感、思维、本能三种能力来应对外部环境。我们的人格特质就是在这三种能力的消长与平衡过程中逐渐形成的。

九型的三大中心：心、脑、腹

> 心理学格言
>
> 在你知道自己和周边人的人格类型后，你就能够利用九型人格体系，发现你与他人有哪些共同点。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 当两个人的思维方式和观点相似时，就会产生一种互联感应，在相互的呼应中让自身的观点得到加强。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：九型人格心理学的心中心、脑中心、腹中心分别指的是什么？

心理学家葛吉夫、依察诺等人认为，人的智慧是由情感智慧、精神智慧、本能智慧三种形式组合而成的。九型人格心理学家凯伦·韦布进一步指出，这三种智慧分别对应了人的情感中心、思维中心、本能中心，从而把九型人格划分为心中心、脑中心和腹中心三大类别。

心中心

情感中心对应着人体中的心脏，产生的是情感智慧，故而也称心中

心。2号、3号、4号人格都属于心中心主导的人格类型。他们理解世界的角度往往是从感情出发，通过承载感情的人际关系来影响周围的人和事。心中心的三类人格在情感智慧方面都非常出色，能迅速感知与回应他人的心情和需要。他们同时也更加依赖别人的认可来维持自尊，感情波动较大。

脑中心

思维中心对应着人体中的大脑，产生的是精神智慧，故而也称脑中心。5号、6号、7号人格都属于脑中心主导的人格类型。他们通过理性思考来解读世界，运用卓越的精神智慧（俗称智商）来减少内心的焦虑，以缜密的观察分析能力来解决生活中的麻烦。无论在什么情况下，脑中心的三类性格者都能用思想的力量来获得精神上的满足，克服对未知威胁的恐惧。

腹中心

本能中心对应着人体中的腹部，产生的是本能智慧，故而也称腹中心。8号、9号、1号人格都属于腹中心主导的人格类型。他们通过“存在感”来体察世界，行动力比心中心和脑中心类型的人更强。人们往往无法察觉到本能智慧，但在自我保护关系、一对一关系（即亲密关系）、社交关系三个方面受其影响。腹中心的三类性格者会以自己的力量与地位来争取想要的生活，做事比较有毅力。

九型的三大三元组

在九型的三大中心的基础上，心理学家又把九种基本人格类型划分为情感三元组、思维三元组和本能三元组。其中，情感三元组对应着心中心，包含2号、3号、4号人格；思维三元组对应着脑中心，包含5号、

6号、7号人格；本能三元组对应着腹中心，包含8号、9号、1号人格。划分情况见图2-1。

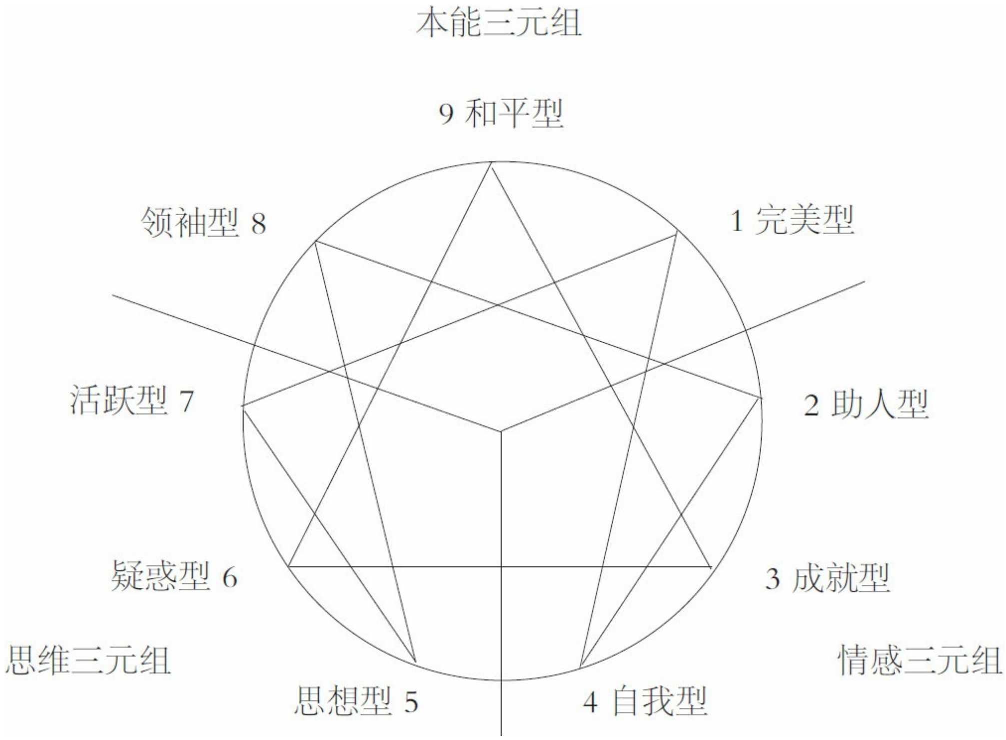


图2-1　九型人格中的三元组

每一个三元组中包含有三种人格类型，由于对应着不同的中心，每个三元组都拥有同样的心灵能力。也就是说，2号、3号、4号人格者的心灵能力都集中在情感智慧上，5号、6号、7号人格者的心灵能力都集中在精神智慧上，8号、9号、1号人格者的心灵能力都集中在本能智慧上。当然，九种性格者都具备这三种智慧，只是在专长的程度上存在区别。

有趣的是，按照九型人格心理学的说法，三元组的三种人格体现了关于心灵能力的辩证法。其中必然有一种人格对相应的心灵能力表现不足，另一种人格对其表现过度，还有一种人格干脆与该心灵能力失去联系。这也是三种不同人格被归入一组的根本原因。

比如，情感三元组中的2号人格者是过度发展了情感能力，用正面情感压抑负面情感；3号人格者是压抑真实的情感，以便符合人们眼中的成功人士形象；4号人格者十分依赖情感，但对情感能力的开发却不充分。

思维三元组中的5号人格者是过度发展思维能力，用无休止的沉思代替了真正的行动；6号人格者总是在不断为自己的想法找依据，怀疑自己的思维方向是否正确；7号人格者则是思维能力开发不足，还没想清楚一个问题，注意力就跳到了别的地方。

本能三元组中的8号人格者对外界的本能反应过于强烈，急于行动而很少顾虑行动的后续影响；9号人格者则脱离了本能冲动，通过回避对外界做出反应来维持内心的平静；1号人格者则是未能充分发扬自己的本能，而以严格的“良心”与原则来压抑内心的一切本能冲动。

我们都拥有以情感、思维、本能来适应生活环境的能力。但每个人从童年开始都会以其中一种能力为中心，从而让另外两种能力变得相对边缘化。比如，心中心的人当然也具备思维与本能两种能力，只是因为对情感能力的认同度更高，才变成了情感中心主导的性格类型。

脑中心、腹中心的人也是如此。尽管三种能力在每个人体内共同作用，但有主有次、不断变化，从而达成不同的平衡关系，演化出我们的人格特质。这便是九型人格心理学的三大中心理论。

情感三元组：**2**号、**3**号、**4**号人格

> 心理学格言
>
> 即便是两个心灵不相通的人，他们也会找到一些共同点。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 九型人格中的每一种人格，都有向左右人格类型发展的可能；不仅如此，人们在压力状态或者安全状态下，还会发展成另一种人格。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：情感三元组中的三种人格类型有何异同点？

尽管2号、3号、4号人格者的世界观、人生观差别极大（后面会详细地进行分析），但三者遇到涉及感情问题的领域时往往有着共同的优势和弱点。情感三元组的三种人极度关注自我形象问题，重视程度大大超过其他六种人格类型。他们在意个人的价值与脸面，受大家欣赏的程度直接影响着他们的自尊心。

“认同”与“敌视”是2号、3号、4号人格者需要解决的核心问题。他

们认同的对象包括自己、别人，甚至两者兼具，敌视的对象也是如此。说到底，他们都是为了获得某种可能更容易被别人接受的人格而拒绝了真实的自我，以便大家认可自己现在的形象。

情感三元组的三种人都会因情感因素而成为人们欢迎的焦点，获得良好的人际关系。不过，这必须是在他们处于健康状态的前提下。

健康状态下的2号人格者富有爱心、慷慨仗义、体贴入微、乐于为人服务，能最大限度地调动自己与对方的正面情感。健康状态下的3号人格者善于提高自己并适应别人，懂得怎样让自己处于最有利的情势下，建立被社会主流价值观高度认可的自尊，并激励别人效法自己的成功。健康状态下的4号人格者有着出色的直观自省能力，能运用多种灵动的方式来与他人沟通，抒发自己的丰富情感。

虽然他们努力的方向不同，但都在运用情感能力来向大众传播积极影响，树立起备受赞誉的自我形象。若是处于一般状态下，三种人的表现就要逊色多了。

一般状态下的2号人格者依然很热心，但占有欲比较强，欲求也更多。他们希望得到别人的爱，却做不到充分表达自己的需求，从而过多干涉和控制别人，给对方造成困扰。一般状态下的3号人格者完全压抑了真实的自我情感，只是努力去扮演别人喜欢的样子，以求获得更多的肯定。一般状态下的4号人格者则过分重视自己的负面情感，开始减少社交，退缩到自己的幻想天地当中。

假如不能以积极的态度来完善自己，情感三元组的三种人就会从一般状态下滑到不健康状态。

不健康状态下的2号人格者希望别人把自己当成永远可爱善良的“白

莲花”，却不肯承认自己有阴暗的内心，不承认自己操弄他人的行为其实非常自私。不健康状态下的3号人格者由于自己塑造的形象无法赢得他人的赞美与注意，于是变得对周围充满敌意，甚至做出一些极端恶劣的行径。不健康状态下的4号人格者会陷入抑郁，心灵每天被自我怀疑与自我憎恨折磨着，很可能会走上自我毁灭的道路。

情感三元组面对的是共同的问题，但处理方式的不同造成了2号、3号、4号之间的人格差异。

2号人格者看似热心积极，实则经常拒绝面对自己的真情实感，只想着保持“慷慨而可爱”的自我形象。当他们对周围的人感到失望时，心灵会陷入挫败与悲伤的泥沼，进一步压制自己的真情实感，通过自我欺骗来维持那个看起来很可爱的自我形象。他们想成为众人爱戴的“大爱无私之人”，哪怕自尊遭到践踏、身心俱疲，也还是想着尽力去寻求他人的赞赏。

与之相反的是4号人格者。4号人格者把注意力转移到了自己的情感及想象世界中，从而构建某种理想化的自我形象。但这种自我形象与他们在现实生活中的实际形象并不见得是一致的。由此造成的挫败感会让4号人格者为了维护心中理想化的自我形象而排斥现实生活。如果说2号人格者是靠压抑自己的负面情感来维持正面形象，那么4号人格者则是压抑自己的正面情感来塑造无辜受苦的自我形象。如果说2号人格者是通过与他人的亲密联系来维持自我形象，那么4号人格者就是通过显示自己的与众不同来获得自认为“独特”的自我感觉。

3号人格者处于情感三元组的中心位置，故而塑造自我形象的思路兼具另外两者的特点。他们既像2号人格者一样渴望大家认可其正面的自我形象，同时又像4号人格者那样在内心创造一个理想化的自我形

象，以此为努力目标。由于3号人格者既在意外界评价，又在意内心的想象，于是离自己真实的情感和需要比其他性格类型要远。

思维三元组：5号、6号、7号人格

> 心理学格言
>
> 如果你的位置在九型人格图中发生了变化，而别人没有找到与你的人格交汇点，那你们就很可能无法相互理解。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 如果你还不能确定自己的人格类型，那至少要试一下把范围缩小到两三种最相似的候选类型。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：思维三元组中的三种人格类型有何异同点？

5号、6号、7号人格者在生活中给人的印象截然不同，但三者的优势和弱点都与思维能力有关。思维三元组在思维能力方面有着比其他性格类型更好的天赋，假如能充分开发的话，会培养出深邃的洞察力，提出不凡的见解与奇妙的创意。而他们存在的不足，往往也与思维方面息息相关。

思维三元组的三种人心中都存在焦虑与不安全感。他们总是觉得自己缺乏他人或者环境的必要支持，内心为此感到恐惧和焦虑。为了获得

足够的安全感，克服内心的恐惧，5号、6号、7号人格者会以不同的方式来化解自己的焦虑，从而保持心灵的健康状态。

在健康状态下，5号人格是九型人格中感知力和洞察力最强的一类。他们精通某个领域的各种知识，并能提出非常极具创造力的办法来解决疑难问题。健康状态下的6号人格者有着条理分明的思维能力，最善于预判潜在隐患。他们会发扬奉献精神，作为忠实可靠的朋友来积极保护大家的正当利益。健康状态下的7号人格者有着过人的敏锐，对周围的事怀有高度的热忱，能以不寻常的办法来解决问题。他们积极参与多种活动，并都能有所建树。

不过，思维三元组的人虽然属于脑中心类型，但不等于他们的思维水平就够高。这使得他们在一般情况下的表现并不出类拔萃。

一般状态下的5号人格者长于思考而拙于行动，头脑中的奇思妙想令其沉醉不已，导致他们不太愿意将想法转化为实际行动。一般状态下的6号人格者比较缺乏自信，往往会寻求权威人士或权威机构的“认可”，依赖权威为自己指明方向，但他们同时又认为必须通过对抗权威的形式来展现自己思想上的独立性。一般状态下的7号人格者毫无热情，甚至会变得冷酷无情。他们尝试各种事情，为了寻找新鲜的刺激而不择手段，却总是又虎头蛇尾。讽刺的是，他们越是这样越无法化解心中的焦虑。

随着不安全感与焦虑的增加，思维三元组的人会坠入不健康的心理状态，思维能力变得越发混乱。

不健康状态下的5号人格者完全与现实生活脱节，搞不清什么是真实、什么是虚幻。这个阶段的5号人格者心中失去了引以为傲的感知力

与洞察力，思维能力还不如其他性格类型的普通人。他们试图努力思考一个解决之道，却在找到办法之前惹出更多的新麻烦。不健康状态下的6号人格者会完全被焦虑压垮，不安全感让他们极度自卑，引导他们逐步走向自己最害怕的自我毁灭之路。不健康状态下的7号人格者会变成一个以自我为中心的醉生梦死者，玩物丧志，放浪形骸，无节制地纵情享乐。

思维三元组都把克服焦虑和不安全感作为生命中的核心任务，但对抗焦虑的方法大相径庭。

5号人格者的担忧来自于自己的能力是否足以处理周围环境中的潜在威胁。对他们来说，内心世界是一个安全的港湾。为此，他们一方面通过不断加强某方面的知识能力来增加自信；另一方面则极力减少社交联系，避免依赖他人。换言之，5号人格者会先从相关环境中退缩，退而结网，直到认为自己有足够的知识技能解决问题时才重新走出来。

与之相反的是7号人格者。7号人格者表面上热情开朗、豁达乐观，乐于尝试新的冒险，喜欢广泛交游，与最不热衷社交的5号人格者形成鲜明反差。但他们骨子里依然充满了忧惧，不肯面对内心的焦虑和痛苦，他们怀疑自己无力安抚心中的失落与忧伤，故而从外部环境中寻求支持，比如，通过不断投身社交活动和社会事务来麻痹自我，减轻焦虑与不安全感。

在6号人格者的身上，思维三元组的核心问题——克服焦虑和安全感表现得最为突出。6号人格者处于思维三元组的中心，对外部环境的恐惧类似5号人格，也和7号人格者一样不愿承受内心世界的痛苦。这使得他们致力于打造一道阻挡外部环境威胁的防火墙和保护网，同时还千方百计地建立一个稳定可靠的信仰体系，以寻求内心的安全感。只有内

外两方面的焦虑和不安被克服，他们才能保持心灵的健康。

本能三元组：**8**号、**9**号、**1**号人格

> 心理学格言
>
> 人们总是挑选他们喜欢的而不是事实上的人格类型。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 你对人格特征描述的了解越深入，对自己的认识越全面，就越能准确发现自己究竟属于哪一种人格类型。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：本能三元组中的三种人格类型有何异同点？

内在的本能智慧是8号、9号、1号人格者应对外部世界与内心世界的主要武器。本能三元组的三种人格类型在本能智慧领域有着得天独厚的潜力，但他们的弱点也同样与本能息息相关。在本能的驱动下，他们的行动力超出了情感三元组与思维三元组的各种人格类型。

在本能三元组的心灵深处，“压抑”与“攻击性”是他们不得不共同面对的核心问题。而且他们都在以不同的方式维护自己的某种边界，以此抗衡他人对自己的影响，从而维持自己心灵的健康状态。

健康状态下的8号人格者有着敏锐的直觉与昂扬的生命活力，善于

看清事情的演变方向与人们忽略的长远问题。他们有着强烈的自信和勇气去领导周围的人一起完成某项了不起的成就。健康状态下的9号人格者有着开明的思想与广阔的心胸，能完全认同某一种理想或者某一个人。无论周围的环境如何恶劣，无论周围的人如何慌乱，他们都能保持泰山岿然不动的沉稳气度，以乐观平和的心态让众人重拾信心与勇气。健康状态下的1号人格者作风理性、公私分明、讲究诚信、坚持原则，对是非对错有着清醒的认识，富有良知与社会责任感，做事也很讲究策略。

不过，掌握本能智慧并不是一件容易的事。本能三元组需要抑制本能驱动力带来的攻击性，但在一般情况下，8号、9号、1号人格者对本能冲动的整合水平有起有伏，优缺点都很鲜明。

一般状态下的8号人会顺着本能冲动行事，攻击性和控制欲都比较强，急于展示自己的不凡，总想控制周围的一切，不太在乎他人的感受。一般状态下的9号人格者因不擅长应对现实中的问题，而疏离与他人、环境之间的联系。他们还会把别人或者某种抽象的观念过度美化，以便回避现实冲突并保持内心的宁静。一般状态下的1号人格者无法与自己的本能冲动达成平衡，于是不断加大克制力度。他们希望一切都完美得挑不出毛病，一旦发现某个人或某种事物不如原本认为的那样完美无缺，就会感到非常失落。

当本能三元组三种人过分压抑自己的内心时，很可能会因不堪重负而变得更加具有攻击性。

在不健康状态下，8号人格者就成了典型的“暴君”，无情地摧毁所有阻挡自己的一切，冷酷地迫害周围的人，把自己本能中的攻击性毫无节制地宣泄出来。不健康状态下的9号人格者几乎完全依附于自己的幻

觉当中，而且这种幻觉与现实完全脱节。这使得他们不仅对周围的一切抱有疏忽怠慢的态度，还隐藏着极度的危险性。不健康状态下的1号人格者将变得极度自负，对细节完美的执着达到了变态的程度，对人和事全无宽容心。他们为了自己所谓的“最高理想”，不惜残忍地对待他人，而且刚愎自用，毫无自省之心。

本能三元组中的三种人都在与自己的本能进行博弈，通过树立自我的边界来应对外部压力和内心的本能冲动。由于应对思路不同，他们的性格反差非常鲜明。

8号人格在九型人格中拥有最强的攻击性，也最为骄傲自满。他们往往是过度表现自己的本能，示范自己的能量。他们极度自信，不畏惧冲突，但骨子里害怕被外部世界束缚，害怕被别人操纵和伤害。为了主宰自己的命运，他们往往以强硬的、挑战的姿态来为人处世，通过展示力量来表达自己的意愿。然而，这样做的代价是，8号人格者会压抑自己脆弱与犹豫的一面，压抑自己渴望与别人亲近的心愿，在高处不胜寒的处境中损害自己的心灵能量。

1号人格在很多方面与8号人格截然相反。8号人格是过度表现本能，1号则是过分压抑本能。1号人格者有着强大的自制力，但这实际上是一种隐形的攻击性，只不过是把矛头对准了自己。他们会因为细节上的问题严厉批评他人，这也是一种攻击性的体现。由于强力压抑自己的本能，1号人格者很容易变得紧张、愤怒，产生内心冲突。但他们又极力对抗自己内心世界中一切非理性的东西，唯恐自己走向失控。最终，他们会因此陷入无休止的内心斗争中。

9号人格处于本能三元组的中心，看起来最宽厚平和、人畜无害，实则既像8号人格者那样抵抗外部环境的影响，又像1号人格者那样抵御

内心的本能冲动。他们为此压抑了本能，极力维持着心灵的平衡。在寻求平衡的过程中，9号人格者会逐渐丧失本能驱动力，变得越来越冷漠，活力也日渐消退。他们想冲出红尘烦恼以寻求解脱，但又只是满足于在心中创造一个理想化的现实世界，从而牺牲了对真实生命体验的兴趣。

指南篇

第三章
2号——“我爱故我在”的帮助者



他们是你身边最热心肠的人。只要你有困难，他们就会仗义疏财、四处奔走，做事情比你自己还上心。甚至你只是面露难色，还没想好该向谁求助时，他们就已经察觉到你需要帮助。由于他们的存在，我们才会相信“让世界充满爱”不只是一句口号，并且相信助人为乐的品格是确实存在的。

他们非常重感情，喜欢广结善缘、四处交友。他们经常打听他人的疾苦，为大家提供关怀，甚至在某种程度上显得很“多管闲事”。但是，你身边几乎没有多少人会真正讨厌他们。就算是一开始觉得他们是个伪君子，最后也会被他们的爱心彻底折服。他们与人为善，熟悉人情世故，往往有着很好的口碑，深受大家的欢迎与信赖。假如说你不清楚什么叫“情商高”的话，看看这一类人就清楚了。

他们就是2号人格者，又称帮助者、照顾者。

如何识别2号人格者

> 心理学格言
>
> 2号人格者总是说，当他们在不同的角色之间转变时，他们遗失了“真正的”自己。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 对于2号人格者来说，自己给予对方的东西，一定也是他们希望得到的回报。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 只要给予和回报失去了平衡，2号人格者就会抱怨不已，这是他们在无意识地提醒他人“我付出了”。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**2**号人格者常用的口头禅有哪些特点？

如何识别2号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点

价值观	喜欢满足大家的需要，尤其是情感需要。对自己在群体中的重要性感到自豪，最好是大家都离不开自己，不想变成不被需要的孤单的局外人。希望通过热情帮助来赢得别人的支持，避免被别人讨厌。为了满足别人的需要可以扮演多个不同的角色，以至于对自己的需求反而感到模糊不清。希望具有人见人爱的魅力，成为大众信赖的重要人物。希望自由自在地做事，却又意识到自己被别人的需求牵扯了很多能量，内心时常因此陷入矛盾。
性格关键词	慷慨大方、古道热肠、重视感情、富有爱心、乐于助人、热情开朗、多管闲事、占有欲强。
关注点	周围人的需求，包括生活、工作、学习等各个方面的大小需求。
着装风格	重视打扮，喜欢舒适的大众化服饰，不喜欢过于鲜亮或新潮的衣着，会努力营造出一种富有亲和力的形象。
说话方式	讨论内容往往以别人的情况为主，很少说自己的情况。遣词造句没什么逻辑性，感情色彩非常浓厚，会围绕着关键人物东一句西一句地侃大山。说话时会注意观察对方的心思，选择最能取悦对方的表达方式，所以跟大多数人都能聊得来。 习惯用语有：感觉怎么样、舒服吗、帮把

	手、要不要、好不好、行不行等。
眼神表情	眼神温暖柔和，让人如沐春风。目光坦诚而热情，没有质疑和游离，不会给人深不可测或不友好的感觉，而是充满关爱。 表情亲切温柔，笑容很多且非常有感染力与亲和力，容易让人感到一见如故。
肢体语言	动作柔软而有力，不排斥与人有身体接触，甚至会有意无意地主动靠近对方。比如握住对方的手、轻拍对方的肩膀、来一个拥抱等等。

2号人格代表名人：“猫王”埃尔维斯·普雷斯利



埃尔维斯·普雷斯利（1935—1977年）：美国著名摇滚歌星，以富有魅力的风度对美国大众文化产生了巨大的影响。他在短暂的一生中把乡村音乐、布鲁斯音乐和摇滚乐融会贯通，让摇滚音乐从此风行世界。

精神内核：付出爱，赢得所有人的喜欢

> 心理学格言
>
> 2号人格者总是根据别人的反应来塑造自己，他们认为自己离不开别人的认可。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 虽然从表面上看，2号人格者是在奉献爱，可在内心深处，他们实际是在寻找爱。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 2号人格者深信爱的力量是生命中一切善的源泉，在很多情况下，他们是对的。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**2**号人格者的“无私”是否包含着“自私”的成分呢？

有些人在童年时期感觉自己被父母或其他重要的人忽略，后来通过满足别人的期待而得到了喜爱。这种经验让他们开始认为，只有先付出爱才能得到爱，于是学会了以迂回的方式来满足自身需要。他们就是2号人格者——“我爱故我在”的帮助者。

直到成年后，2号人格者最在意的还是那个“爱”字。这个“爱”并不只是狭义的爱情，而是包含了多种情感。按照2号人格者自己的理解，“爱”是一种正面的、美好的、深沉的情感，包括帮助他人、呵护弱小、奉献社会、与别人保持形影不离的亲密关系等内涵。他们深信爱的力量可以战胜一切。

但2号人格者的“爱”具有很广泛的外延，博爱、关爱、宠爱、溺爱、痴恋、执迷都能在这一类型的人身上体现。他们可能是至善的天使，也可能是扭曲的恶魔，但无不以爱的名义来行动。毫不夸张地说，2号人格者的精神内核就是围绕“爱”来展开的。努力付出爱，再从对方身上得到回馈的爱，这就是他们最核心的价值观。

从本质上说，2号人格者助人为乐的动机与其他性格类型的人不一样。他们热心帮助别人并不是完全不计回报地无私奉献。虽然通常不需要物质利益上的回报，但2号人格者非常希望对方能从感情上回报自己。他们非常善于分辨别人的需要和难处，故能主动伸出援手。假如对方不领情的话，他们会感到很受伤，因为没有得到自己想要的回馈。2号人格者并不是真正的太阳，他们不会在满足他人需求时体验到自豪感，而是会期待对方也能“投之以桃，报之以李”。

相对于跟冷冰冰的机器和数字打交道，2号人格者对人际关系问题更感兴趣，这也恰恰是他们的长处所在。

他们能敏锐地注意到对方的口头禅，察觉对方谈论什么话题时会心情舒畅，什么话题会让他们眉头紧锁，然后迅速找到最让人舒服的方式来交流。总的来说，2号人格者总是把注意力放在他人的需要上，因为唯有如此才能在第一时间里满足他人的需要，积极地促进情感交流。

从这个意义上来说，2号人格者最懂得怎样暖化人心里的坚冰，让人感到心灵被温柔地照拂。他们通过帮助别人来成就自己的爱心，进而让周围的生活环境也变得更加充满爱心。如果能成为人人称赞、人人信赖的大众之友，他们深层的心灵需求就能得到充分满足。

职场角色：古道热肠的“绿叶”

> 心理学格言
>
> 健康状态下的2号人格者是所有人格类型中最体贴、最有爱心的。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 2号人格者过于强烈地表现自己对他人的感情是多么的正面，完全忽视了负面的感情。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**2**号人格者为什么很容易成为团队中的“大管家”？

2号人格者最擅长的是察觉对方的需要。因为他们的思维方式是以情感为导向，始终把关注重心放在他人身上，对别人的心情感同身受。从这个意义上说，他们天生就是服务高手，能用热情和亲和力赢得别人的好感，用体贴细心的服务折服对方的心。所以，在服务行业中，我们经常能看到一些从业人员能让人体验到什么叫宾至如归。他们大多是2号人格者。

在非服务行业中，2号人格者依然会发扬自己善于处理人际关系的

优势，在团队中扮演着助人为乐的“绿叶”。

他们并不喜欢做站在最前台的“红花”，但热衷于为“红花”提供各方面的帮助和支援。他们在职场中获得影响力的方式是不断地帮助别人，特别是扶持那些自己看好的潜力股。当潜力股在其扶持下成长为单位的重要人物时，他们也因此成为对方最信赖的人，从而在职场中屹立不倒。对于喜欢付出爱的他们来说，帮助别人获得成功等于自己成功。为此，他们甘居幕后，退到光环之外，默默为自己想扶持的对象奉献一切。

一般来说，其他人格类型的人会分出自己喜欢和不喜欢的人，然后只与前者交往，忽视后者。2号人格者则不然，他们想得到所有人的喜欢。2号人格者，除了重点扶持潜力股之外，对其他人的需求也都默默记在心里。

回忆一下你身边最热心的同事。他们不管跟你熟不熟，只要听到你有麻烦就会主动过来帮忙；假如你胃口不好不想吃饭，他们就会上前嘘寒问暖；假如你还没结婚的话，他们可能会张罗着帮你介绍对象，而且并不只是说着玩玩，而是在认真考虑这件事：这就是典型的2号人格者的作风。

2号人格者最令人惊叹的地方就是能根据不同人的喜好来做准备工作，从而巧妙地满足各方需求。比如，大家一块去聚餐时，他们会预先记下每个人的饮食习惯，点出一桌人人满意的菜。所以，在很多人眼中，他们总是在自己最需要的时候主动出现，让工作环境多了几分大家庭的温暖氛围。

从这个意义上讲，2号人格者是团队中当之无愧的情感纽带。他们

每到一个陌生环境中都能在短短的时间内迅速反客为主，成为组织中的“大管家”，众同事公认的好伙伴。他们的人格魅力甚至会折服顾客与部下。如果2号人格者离职的话，组织内部的情感交流会一下子削弱很多，甚至可能有一批员工跟着辞职，且他们负责的客户也会随之流失。

情感模式：乐于全心付出，最渴望被需要

> 心理学格言
>
> 一般状态下的2号人格者有着混杂的情感，他们的爱绝不是如他们所认为的那么纯粹和无私。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 2号人格者的根本动机是希望得到他人的爱，然而他们总是把渴望得到爱变为渴望控制他人。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**2**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

2号人格者的喜怒哀乐跟人际关系息息相关，因为他们仿佛在玩一个“以爱换爱”的游戏。也就是说，付出热忱的爱是手段，从关系亲密者那里得到同样多的爱才是其最终目的。为了实现这个目标，2号人格者会热情体贴地表达自己的爱，强烈地希望自己能照顾对方的生活，照亮对方的内心。

耐人寻味的是，“我爱故我在”的2号人格者往往喜欢经营具有挑战性的情感关系。他们总是把那些跟自己关系疏远且不容易得到的人作为

自己的关爱目标。因为这种有挑战性的任务可以激发2号人格者照顾他人的出众才能。他们在此期间会变得异常活跃，热情奔放，仿佛是能融化坚冰的冬日暖阳。

与2号人格者亲密接触的人，往往会收到很多平凡的感动。当你为该不该向他们求助而烦恼时，他们说不定早就察觉到了端倪，甚至已经默默帮你把问题解决了。对于2号人格者来说，全方位地满足你的需求是自己理所当为之事，唯有如此才能实现更多的自我价值。

但是，这种感情处理方式也让2号人格者在不知不觉中忽视自己的感觉，为了迎合对方的需求而改变自己本来的模样。此举一方面让他们顺利地赢得对方的好感，另一方面也让自己变得难以承受任何微小的打击。

2号人格者之所以愿意全心全意地付出爱，是因为他们觉得这样能得到同等甚至更多的回报。这个心理预期决定了2号人格者的爱并不像表面上那么无私，而是包含了非常多的情感诉求。

假如对方不需要自己，他们就会感到失落，然后设法去创造对方的需要。他们在此过程中可能会变得过分干涉别人的生活，令对方感到越来越困扰。时间一久，对方反而会因爱生怨，甚至真正远离2号人格者。

就算没有走上这条极端的道路，付出太多爱的2号人格者也会因为伴侣眼神中偶尔流露出的一丝倦意而乐极生悲。他们骨子里非常渴望爱，即使得到关系亲密者的一丁点关怀就能感动很久，把自己当成世界上最快乐的人。但内心的放大效应对负面情感也同样有效。2号人格者只要稍微觉得亲人、朋友、伴侣、同事在一瞬间没那么在意自己，心情

马上会一落千丈。

接下来，离不开他人认可的2号人格者会意识到，自己原先以为对方想要的东西也许并不是他们真正想要的。2号人格者同时还会发现，他们为了讨好伴侣而丢弃了真正的自我。随着关系越来越稳固，他们会越发觉得这种依赖性很强的亲密关系是一种束缚。在极端情况下，他们会为了重新激活被舍弃的自我而寻找一段新的感情，进而做出令关系亲密者伤心的行为。

与**2**号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 具有讽刺意味的是，2号人格者自认为是好好先生的渴望，远不如他们的自我中心、操控别人及压迫别人的欲望强烈。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 非常健康的2号人格者认为善行并非简单的要得到报答，快乐就是行善的持久的回报。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 2号人格者的一切开心与不开心，都是围绕着人，包括人际关系、沟通、情感。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**2**号人格者最反感什么样的沟通方式？

2号人格者喜欢为他人服务，最希望得到的就是被帮助者的感激和称赞。假如他们遇上麻烦时，你只需稍微做出一些安慰之举，就能让他们的心变得暖暖的。如果你拒绝了他们的好意或者将其当成傻子来利

用，他们就会很伤心，甚至产生攻击性。另外，2号人格者希望得到关爱，但更喜欢成为给予者，而不愿变成被施恩的对象。如果你真的像他们平时做的那样去帮助2号人格者，他们多半会在第一时间表示婉拒，因为这关系到他们的自尊心。

能赢得**2**号人格者好感的举动

◎口头上对他们的热心帮助表达出感激之情。

◎用回赠小礼物或书信的方式表达谢意。

◎赞美他们想让世界充满爱的美好愿望。

◎把他们视为自己心中不可或缺的重要人物。

◎接受其帮助，但不过度索取他们的帮助。

◎语气温和地提意见，而不是生硬严厉地批评。

◎当他们被别人过度索取而不好意思拒绝时，站出来帮他们解决这个问题。

会惹怒**2**号人格者的行为

◎不接受他们的好意。

◎怀疑他们乐于助人是别有用心的。

◎一味地索取他们的帮助，榨干他们的爱心。

◎把他们的帮助当成理所当然之事，而毫无感激之情。

◎过度同情陷入困难的他们，让他们感觉自己像个可怜虫。

◎用伤人的话来否定他们所作所为的意义。

◎嘲笑他们的奉献精神是傻子才会做的事情。

2号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 2号人格者的大脑里好像安装了一个特制的“情感雷达”，可以瞬间捕捉不同人的不同求。
>
> ——裴宇晶
>
> 2号人的助人绝不仅仅是有求必应，而是“找忙帮”。
>
> ——裴宇晶
>
> 2号人非常关注他人的情感，很少因为物质而不开心。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**2**号人格者是否觉得其他人都不如自己善良呢？

2号人眼中的**1**号人

喜欢的地方： 他们做事守规矩、讲原则，处事公道，立场鲜明，态度坚决，让人很有安全感。他们有着强烈的责任感和使命感，做事从不马虎大意，在细节上精益求精。他们重视承诺，和我一样能为大众着想。

反感的地方：　他们对人的要求太过苛刻，别人只是犯一点小错就会被反复说教。他们自恃道德高尚，经常严厉地批评我，令我感到委屈。他们太过死板，总是把法理放在情理之前，太没有人情味了。

2号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们工作态度非常积极，精力总是那么充沛，在众人当中表现很优秀，给人一种“成功人士”的好印象。他们能很快适应不同环境，与不同的人建立关系，也不会强迫我关注他们的需要。

反感的地方：　他们不太能接受别人的批评意见，总是为自己的错误言行找借口辩护，甚至反过来给对方泼脏水。他们总是吹嘘自己过去的辉煌，极力掩饰曾经的失败。他们有时候太功利主义，缺乏人情味。

2号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们感情细腻，心地善良，善于感知别人的痛苦和需要。他们总能很快对我的感受做出反应，令人感动。他们喜欢跟我分享自己具有独特美感的精神世界，令人大开眼界。

反感的地方：　他们有时候不太合群，在人际交往中经常卷入掰扯不清的复杂关系。每次他们情绪失控时都会直接在大家面前表现出来。他们以自我为中心，有着孤芳自赏的傲慢。他们总是沉迷于情感与幻想中，一点也不脚踏实地。

2号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　　他们遵从自己的主见做事，很少会被别人动摇决心。他们总是能坚持以冷静理智的方式来处理问题，不会变得特别情绪化，偶尔还有一些别致的幽默感。他们喜欢与别人交换意见，有着很强

的学习精神和钻研精神。他们常能站在客观的角度看问题，这是我所缺乏的品质。

反感的地方：　他们总是刻意远离人群，不太好深入接触。他们自恃头脑冷静而鄙视我的多愁善感。他们醉心于研究知识，并不关心别人的感受，仿佛没有感情一般。他们总是思虑过度却懒得行动。

2号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们会用心倾听我的心声，为人忠诚可靠，答应的事一定会做，从不轻易食言。他们和我一样关心不幸的人，又比我更能觉察出潜在的危机。他们愿意让我依靠，这也正是我想要的结果。

反感的地方：　他们总是充满焦虑，对任何细节都小题大做，让人感到十分紧张。他们经常自我怀疑，给人一种不自信的感觉。他们总是会变着法地试探和戏弄别人，以考验对方的忠诚。每当我称赞他们时，他们不但不高兴，反而觉得我图谋不轨。

2号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　他们特别容易亲近，很快就能融入对方的圈子。他们不会给我设太多条条框框，能给我很多做决定的自由。他们拥有梦想，头脑灵活，积极乐观，知道很多有趣的东西和玩法。他们是可爱的开心果，与之相处令人感到愉快。

反感的地方：　他们思维的跳跃性太强，让人跟不上节奏。他们做事经常虎头蛇尾，让我不得不收拾烂摊子。他们什么都想尝试，结果样样稀松。他们不肯帮别人解决情感问题，也不理会别人的忠告。

2号人眼中的**8**号人

喜欢的地方： 他们对工作和生活充满热情，有着远大的抱负与强烈的自信。他们在亲密关系中会给对方无微不至的照顾。他们善于激励大家的士气，说干就干，从来不会迟疑不决。他们慷慨仗义，经常保护身边的弱势群体。

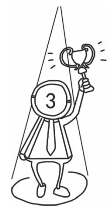
反感的地方： 他们的控制欲和占有欲让人透不过气来，总是喜欢对我指手画脚，还让我处于危险的边缘。他们经常忽略别人的感受，只是按自己的意志横行。他们让我感到自己软弱无力，无法保护自己。

2号人眼中的**9**号人

喜欢的地方： 他们能经常陪伴在别人身边，有着最好的倾听能力，也不会拒绝我倾诉苦水，让人感觉很温暖。他们随和宽厚，能包容我的各种缺点，不挑剔我的毛病，还经常安慰和鼓励我。他们总是把我的利益放在自己的利益之前，奉献精神比我还强。

反感的地方： 他们优柔寡断，总是举棋不定，错失了很多机会。他们对所有人都态度温柔，我感觉不出自己在他们心中的重要性。他们总是含糊其辞，立场不明，还经常以退缩和冷战的方式来逃避自己应尽的责任。

第四章
3号——“我赢故我在”的成就者



他们是你身边最力争上游的人。强烈的进取心让他们仿佛夜幕中的群星一般闪耀。只要认定了目标，他们会不惧各种困难，竭尽全力甚至不择手段地去完成。高效率与高执行力是他们的代名词。大家眼中的那些勇攀高峰的“成功人士”，多半是这种人格类型的人。

鲜花与掌声，财富与地位，凡是一切象征着“成就感”的东西，都是他们毕生追求的。他们最不希望自己沦为对社会无用的人。他们的环境适应力非常出色，环境需要什么样的人，他们就会变成什么样的人，甚至不惜抹掉真实的自我。在追逐成功的路上，他们生性要强，厌恶失败，崇尚竞争，是个热衷名利的现实主义者。

他们就是3号人格者，又称成就者、促动者、实干家。

如何识别3号人格者

> 心理学格言
>
> 3号人喜欢比较，他们觉得，人生处处是赛场。
>
> ——裴宇晶
>
> 3号人非常渴望融入精英圈子、上流社会，喜欢和他们中的优秀分子暗暗较劲。
>
> ——裴宇晶
>
> “成功学”似乎就是3号人的人生哲学。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**3**号人格者的着装风格有哪些特点？

如何识别3号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
	希望自己成为社会公认的有价值的人，最害怕自己变得可有可无。通过不懈努力来获得

价值观	令人羡慕的成就，以高效率的工作来赢得竞争，凭借优异的表现从人群中脱颖而出。认为自己是能干的，想要通过各种方式来证明自己的实力。比起真实的自我，自己在公众眼中的形象更为重要。为了工作（取得成就）可以把包括情感在内的其他事都放到一边。
性格关键词	事业心强、雄心勃勃、积极上进、重视形象、渴望成功、注重效率、强调结果、适应力强、崇尚竞争。
关注点	与奋斗目标相关的任何人和事，有利于塑造完美形象的任何人和事，可以得到大众关注和仰慕的东西。
着装风格	喜欢使用知名品牌来打扮自己，以便在社交场合中塑造既大方得体又光鲜夺目的个人形象。常穿能反映自己身份地位的职业装、商务装，会最大限度地迎合当前的主流审美观念来着装。
说话方式	说话内容通常以夸耀自己的成就为核心，具有很强的目的性。谈吐铿锵有力，语气充满自信，非常健谈，废话不太多但遣词造句有时候比较夸张失真。喜欢争论，措辞针锋相对。不过，大多数态度圆滑，擅长根据不同的对象和场合来改变沟通方式。习惯用语有：我可以、一定能、可行、没问题、目标、任务、结果、抓紧时间、第一、争冠、胜利、价值、最佳效果等等。

眼神表情	目光明亮而炯炯有神，有时候会比较犀利，给人一种精力充沛和充满自信的印象。看人时直接与对方进行眼神交流，但不会让对方感到被审视。 表情变化多端，甚至有时候很夸张，堪称行走的表情包，很能抓人眼球。
肢体语言	谈话时经常会搭配各种小动作，尤其是手势。动作果断有力，速度较快，常有急剧变化，非常引人注目。有时候会给人一种刻意表演的感觉。

3号人格者代表名人：沃尔特·迪士尼



沃尔特·迪士尼（1901—1966年）：美国动画片制作家、演出主持人、电影制片人，著名的迪士尼公司和迪士尼乐园的创始人。他创作的米老鼠、唐老鸭、高飞狗等经典动画形象可谓妇孺皆知，已经成为美国文化艺术的经典符号之一。

精神内核：出人头地，让周围的人羡慕

> 心理学格言
>
> 3号人的奋斗总是会围绕一个“成果”，在追求成果的过程中，3号人相当理性。
>
> ——裴宇晶
>
> 3号人格者与自己的情感生活最为疏离，他们已经学会了把自己的情感和欲望放在一旁，以求更有效地发挥功能。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**3**号人格者为什么热衷于获得**“**成就感**”**？

有些人在童年时因做成了某事而得到家人的赞许。为了继续体验这种令自己舒畅和骄傲的心情，他们会努力去完成一些大家赞赏的事情。久而久之，他们认为自己在别人心中的地位取决于成功的表现，因此学会把自己塑造成大家眼中的成功者。他们就是3号人格者——“我赢故我在”的成就者。

从小到大，3号人格者的内心深处总希望证明自己实力超群，比周围的人更加出色。这种精神内核驱动着他们不断进取，千方百计地出人

头地，成为让大家羡慕的成功人士。

他们通过取得成绩来换取尊重与爱，以满足心灵中对爱的渴望。失败是3号人格者最害怕的事情，唯恐避之不及。在他们看来，自己一旦失败就会失去应有的价值，就会被周围的人看轻、讥讽、抛弃。这种恐惧感如同梦魔一般挥之不去，于是3号人格者不停地找事做，把自己变成连轴转的大忙人。因为那样可以获得更多的成就，增加自己立足人世的筹码。而且当自己忙得无暇扪心自问时，就能暂时摆脱恐惧和焦虑的困扰了。

3号人格者非常重视形象问题，他们为了能引起他人的注意甚至可以舍弃真实的自我而成为对方希望的样子。为了不暴露出真实的自我，他们会非常注意自己的言谈举止，努力扮演那个最能争取大家认可的有利形象，以免让大家失望。处于健康状态下的3号人格者能做到内在的自我与外在高大形象的统一，但更多3号人格者的真实自我与表演形象存在差异，甚至有可能会背道而驰。当他们意识到这点时，会感到十分痛苦，却又怒而舍弃自我，按照表演形象来拼命改造自己的一切。这使得他们经常成为别人眼中的善变之人。

对于3号人格者而言，拥有实力、掌握权力、完成目标、赢得胜利是最重要的事。他们相信自己能变得出类拔萃，把大量精力用于追求成功。只要事情还有一线转机，他们就不会觉得自己彻底失败。而当3号人格者即将面临失败时，他们会迅速把包袱丢开，甚至会推卸责任，以便躲避失败。

当3号人格者扮演的形象得到积极评价时，他们就会高兴地继续完善这个形象，直到成为最终的胜利者。有的人在这个过程中学会了怎样整合真实自我与成功形象，但有的人则是通过自我欺骗来满足虚幻的胜

利感。一旦发现自己的努力没有得到预想中的结果，或者察觉并非所有人都青睐世俗标准定义的“成功者”时，他们就会发出美梦破裂的感慨。

职场角色：力争上游的“模范员工”

> 心理学格言
>
> 健康状态下的3号人格者有着深刻的情绪感受力，但他们并不感情用事，也不让感情外露。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 健康状态下的3号人格者心胸宽广，以一种孩子般的天真和热情寻找众人的真理。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：为什么加班狂大多是**3**号人格者？

奋斗精神是各种成功学里都会提到的关键词。企业管理者也无不希望自己手下的员工能像机器人一样认真而努力地干活。但大多数人都不会长时间拿出100%的力量来工作，总是会打不同程度的折扣。然而3号人格者则是个例外，他们非常喜欢忙忙碌碌的快节奏生活。论奋斗精神，他们在所有的人格类型中高居榜首。

3号人格者害怕失败，渴望成功，所以始终保持很高的紧张度，不敢停下脚步。他们想成为大家羡慕的人上人，而要获得这些成就，就必

须用加倍的努力来换取。

在这种观念的驱使下，3号人格者倾向于抓紧生命中的每一分每一秒，唯恐虚度光阴。当其他人对堆积如山的工作叫苦不迭时，他们反而暗暗感到高兴，因为这能让他们完成更多的业绩。3号人格者最怕成为没有价值的闲人，一旦任务结束就会觉得精神空虚。他们不找点事做的话，就会感到很不自在，浑身不对劲。唯有忙起来才能让他们感到自己还有重要价值。

艰苦的奋斗精神往往能让3号人格者脱颖而出。他们获得更高的地位后，会朝着更高的目标继续前进。这种品格可以为他们带来更多的收入和成功机遇。

除了比常人付出更多努力外，3号人格者的另一个特征是会全面模仿大众认可的精英形象。他们渴望跻身精英阶层，希望能变得像那些人一样优秀。故而他们非常关注社会对成功人士的主流评价标准。公众认为什么样才算得上是真正的成功，他们就会往那个方向不断努力。当社会的评价标准发生变化时，他们会毫不犹豫地按照新标准来要求和改造自己。此举是为了以最高的效率来获得成功。假如评价标准混乱不堪，3号人格者将变得无所适从。

在所有性格类型中，3号人格者是职场中最热衷于获得成就感的人。这种成就感包括完成一项有挑战性的任务，获得比别人更高的职务和薪水，做出大家都能看到的优秀成果。

他们最不喜欢做那些平淡无奇、单调枯燥的工作，也不喜欢那些费力不讨好的任务。因为这些工作不能给他们带来眼睛看得见的成就感，不能充分展现他们的能力。换言之，当你交给3号人格者一个竞争激

烈、难度极高且能取得实质性成果的工作时，他们会爆发出更多的能量去努力拼搏。

情感模式：只与“有价值”的人交往

> 心理学格言
>
> 健康状态下的3号人格者对自己是谦恭而直率的，他们的能量全部放在了做自己上。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 非常健康的3号人格者常常极为仁慈和慷慨，这不是因为这样做可以给他人留下正面的印象，而是因为真正地关心他人的幸福和成功。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**3**号人格者在情感关系中存在的最大问题是什么？

有的人在处理情感关系时奉行“爱心至上”原则，比如2号人格者；有的人则奉行“实用主义”原则，最典型者即为3号人格者。

对于3号人格者来说，实用主义是通向成功的捷径，构建人际关系也不能违背自己的大目标。他们的结交对象往往是那些有资源、有实力或者能为自己带来直接好处的人。他们的情感处理方式同样有着浓厚的实用主义色彩，以至于被其他性格类型的人视为趋炎附势、毫无真情之

人。在周围人的眼中，假如不是有求于己的话，3号人格者几乎不会记得住自己。事实上往往也的确如此，因为他们的大脑会自动屏蔽与个人目标没有直接瓜葛的人和事。

尽管3号人格者热衷于社交，会跟第一次接触的人交换联系方式，但那只是他们扩大人脉和寻找新资源的主要途径。当然，这并不意味着他们没有真情实感，只不过他们往往更在乎的是自己应该在情感关系中扮演什么样的形象。

3号人格者通常会觉得感情是完成工作的障碍，但他们内心深处同样渴望爱，也希望自己成为大家眼中最优秀的亲人、朋友、配偶、同事。所以，在两性感情中，他们一方面会为了成功而把感情暂时搁置一旁，另一方面又会主动扮演对方心目中的完美爱人。

只要感知到了对方的需要，3号人格者就会发挥出众的适应能力，将自己塑造成对方需要的形象。

他们可以在不同场景下根据不同关系亲密者的需要来转变形象。一会儿是令部下敬畏不已的铁面上司，一会儿是为妻子下厨煮夜宵的模范丈夫，一会儿是朋友聚会中谈笑风生的开心果。假如有人恰好见识过这几个场合，多半会对3号人格者的千变形象感到震惊。

那么，哪一个才是真实的他？这个问题连3号人格者自己都未必回答得出来。因为，他们习惯了适应不同的环境，扮演好各种环境下需要的角色，以维持自己的理想形象。久而久之，他们已经分不清哪些是自己的真情实感，哪些是为了迎合对方的期望而产生的情感。因此，真实的自我与亲手塑造的形象无法保持一致，是3号人格者由始至终的困扰。

不过话说回来，健康状态下的3号人格者最终会把真实的自我与塑造的形象统一起来，让自己成为真正的完美伴侣。他们最大的优点是能对家庭成员的期望和目标给予绝对的支持，会努力工作取得成功，来回报自己关心的人，让对方也感到由衷的喜悦。说到底，他们也希望自己成为关系亲密者心目中最有价值的先生或女士。

与**3**号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 在工作场所，健康状态下的3号人格者有很强的竞争力，喜欢自始至终琢磨自己负责的项目。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 3号人格者实际上献身给了他们的计划、事业以及为了增强自尊而做的一切。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 一般状态下的3号人格者更多是受到他人价值的引导，努力地工作是为了得到同行的欣赏。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**3**号人格者最反感什么样的沟通方式？

3号人格者渴望获得成功，渴望拥有更多的财富和更高的地位，成为被大家尊重和羡慕的人。因此，你只需要给足他们面子，就能很快跟3号人格者建立良好的人际关系。当你对他们已有的成就和未来的潜力表现出赞赏之意时，3号人格者会把你当成自己的同伴。他们喜欢被奉

承和被器重，讨厌被批评和被当成棋子。因此，你要尽可能地让他们始终觉得自己很有价值。

能赢得3号人格者好感的举动

◎赞美他们的成功，说得越真诚越具体，效果就越好。

◎欣赏他们的勤勉与自信，认为这很值得自己学习。

◎当他们忙得没有空闲时，能不打扰就不打扰。

◎如果可能的话，跟他们保持目标一致，而不要形成你死我活的竞争关系。

◎给他们有用的改进建议，而不是指责其不足之处的批评意见。

◎与他们一起为共同的奋斗目标而并肩作战。

◎时常表扬他们做事的高效率。

会惹怒3号人格者的行为

◎喋喋不休地提出疑问和忧虑，这会让他们感觉你是个没自信、没胆识的人。

◎只提批评意见而不加上建设性意见，这会让他们认为你只是来找茬。

◎反复提起他们曾经犯过的错误。

◎言不由衷地溜须拍马，这很容易被他们一眼识破。

◎不认可他们的能力和潜力。

◎拉着他们加入冗长而毫无意义的闲聊。

◎在公开场合嘲笑他们。

3号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 随着时间的增长，3号人格者能够发展出适应工作角色的能力，能够让自己的形象符合职业要求。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 3号人格者受到夸奖往往是因为他们的成就，而不是他们自己。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 只要是3号人格者看重的群体，他们就能让自己变成该群体的模范。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**3**号人格者会把谁视为可以信赖的伙伴呢？

3号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们和我一样工作认真，务实进取，能高效率地完成很多工作。他们不仅能充分表现自己的才干，而且拥有明确的原则和

立场。他们总是追求完美，不断完善自己的能力和品行。他们有着坚定不移的信念，会义无反顾地成就功业。

反感的地方： 他们的神经总是太过紧绷，活得很累，让我也难以放松。他们会不分场合地批评人，让我感到脸上无光。他们的原则性既迂阔又令人嫉妒。他们很少会认可别人的成就，就算偶尔表扬一下，也不忘指出对方的毛病。他们总是对别人的错误耿耿于怀。

3号人眼中的**2**号人

喜欢的地方： 他们总能很快察觉到我的需要并热心帮助。他们热情开朗，善解人意，没什么架子，总是能给人留下好印象，与之交往没有什么距离感。他们经常关心我，让我觉得自己有很重要的价值。

反感的地方： 他们十分情绪化，向我索取太多的关注，经常要我做他们希望的事情。他们总是记不住自己的身份和立场，搞不清事情的轻重缓急，做一些超出限度的事情。我不听他们的意见时，他们会非常生气。

3号人眼中的**4**号人

喜欢的地方： 他们懂得欣赏我的优点，让我学会不要太在意别人的眼光。他们有很好的共情能力，能感知我的内心世界。他们充满灵气，但对外貌打扮有着独特的见解，生活很讲究品位。

反感的地方： 他们非常情绪化，会突然离开我。他们极度需要关注，指责我只顾工作而不懂生活，这让我很难安心工作。他们有时候会有太过怪异的衣着打扮和言谈举止，令人感到极为尴尬。

3号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　他们对事物有着独到的见解，常能发现我想不到的问题，并且经常用智慧替我排忧解难。他们冷静如冰，善于洞察全局态势。他们能专注地独立工作，不会被别人的情绪干扰，也不会经常来麻烦我。

反感的地方：　他们总是停留在计划阶段，很少付诸实践，每到实际操作环节就变得畏首畏尾。他们不爱交际，性情古怪，对感情太过冷淡。他们不太重视仪容仪表，总是穿搭得过于随意甚至邋遢。

3号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们认真负责，做事可靠，忠心耿耿，不会在关键时刻弃我不顾。他们不仅欣赏我的成就，还愿意遵从我的指令。他们工作很专心，善于预见可能存在的疏漏，不会感情用事。

反感的地方：　他们总是把问题推给别人，害怕承担责任。他们过于敏感，经常误以为别人在拒绝自己。他们总是疑神疑鬼，顾虑重重，不敢大胆行动。他们的悲观思想根深蒂固，总是把事情往不好的方面想。

3号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　他们活力十足，给人感觉很阳光，和我一样精力充沛。他们对很多事情有着强烈的好奇心，喜欢冒险和尝试，经常能给大家带来充满创意的好点子。他们幽默开朗，非常善于带动现场气氛。

反感的地方：　他们的责任心很差，思维没有条理性和逻辑性，做事也马虎大意。他们非常喜欢推卸责任，有时候傲慢无礼，不懂得顾及别人的感受。

3号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　　他们非常有主见，行动力极强，也愿意扶助我。在我萎靡不振的时候，他们能及时鼓励和嘉奖我。他们自信满满，会投入大量精力去完成自己的宏伟目标，和我一样渴望获得成功。

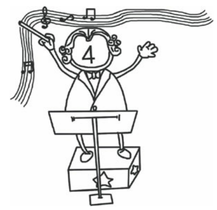
反感的地方：　　他们觉得我思想肤浅，有些看不起人。他们很容易动怒，用粗鲁的言行来攻讦别人。他们的占有欲和支配欲太强，总是企图驱使我做这做那，甚至在公开场合用粗话大声下令，完全不顾及我的面子。

3号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　　　他们待人十分友好，而且总能理解我的感受与想法。他们愿意聆听我的苦水，却又不会对此横加指责，而是会给我更多的安慰与鼓励。他们欣赏我的能力和上进心，与之相处能让我感到放松和安心。

反感的地方：　　他们的办事效率极低，完全跟不上我的节奏。他们总是含糊其辞，在我最头痛的时候也无法给我明确的答案。他们缺乏主见，一遇到自己作决定的时候就举棋不定。他们太喜欢逃避问题，不肯正视问题。

第五章
4号——“我真故我在”的浪漫主义者



他们是你身边最特立独行的人。细腻而多变的情绪让他们拙于应对人情世故，也不太适应群体生活，往往与社会主流的价值观背道而驰。对于他们来说，放弃真实的自我比失去性命更加难以忍受。他们一辈子不甘平庸，不断地追问生命的意义，追求艺术的灵感。悲情的浪漫主义是他们特有的色彩，缺乏创意与激情的生活，会让他们倍感折磨。

他们总是在远离世俗的精神家园里品味着心理上的孤独，渴望与灵魂深处的自己对话。对世界与人性的关怀，使得他们敏感而悲观。无论物质上多么富有，都无法填补他们因感知世间缺憾而产生的痛苦。他们比任何其他类型的人都向往真善美，也乐于制造唯美的生活气息。

他们就是4号人格者，又称浪漫主义者、个人主义者。

如何识别4号人格者

> 心理学格言
>
> 4号人追求的浪漫其实是“平淡中的一抹惊奇”。
>
> ——裴宇晶
>
> 4号人“拒绝平凡”不是说他们想要成为高官、明星等大众价值观推崇的角色，相反，在他们眼里“大众价值观”就是平凡的，甚至是庸俗的。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**4**号人格者的说话方式有哪些特点？

如何识别4号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
价值观	总是被生活中真实而激烈的东西所吸引，尤其是那些具有悲剧色彩的东西，比如人们的忧伤和痛苦。感觉有些东西在自己的生活中遗失了，而他人又恰好拥有这些东西。觉得已经得到的东西尽是缺点，遥不可及的东西则完美

	无缺。时常有被抛弃的感觉，现实仿佛是不真实的。自尊需要华丽高雅的东西来点缀。自己生来就与众不同，若是平平淡淡过一生，就失去了活着的意义。
性格关键词	自我陶醉、表现欲强、情绪化、直觉敏锐、热爱浪漫、随心所欲、悲情、空灵、独特。
关注点	内心的各种感觉、事物缺失的部分、遥不可及的美妙的幻想世界。
着装风格	衣着打扮很有品位，具有鲜明的个人特色，非常引人注目。
说话方式	讨论内容往往是自己复杂细腻的内心感受，表达的信息往往非常独特。遣词造句感性十足，饱含感情，逻辑性和条理性相对较弱，思维跳跃性很强。时而沉静，时而激情四射。 习惯用语有：我感觉、心情、俗气、品位、浪漫、情感、美学等。
眼神表情	目光黯淡而忧伤。眼神飘忽不定，时而迷茫，时而放射光芒，时而羞涩，时而火辣，有一种复杂多变的朦胧色彩。 表情通常是腼腆中夹杂着淡淡的忧郁，但

	有时候又会给人一种高傲的感觉。
肢体语言	并不喜欢过多使用肢体语言。喜欢刻意地保持优雅的姿态，通常不会出现孔武有力的粗犷动作。动作比较缓慢，跟着感情起伏而随性变化。

4号人格者代表：珀西·比希·雪莱



珀西·比希·雪莱（1792—1822年）：英国著名作家、浪漫主义诗人、小说家、哲学家、散文随笔和政论作家、改革家、柏拉图主义者和理想主义者，受空想社会主义思想影响颇深。被认为是历史上最出色的英语诗人之一。

精神内核：找到真正的自己，展示自己的独特

> 心理学格言
>
> 4号人最需要在鼓励原创作品的氛围或组织文化中工作，鼓励“不一样”的东西会激发他们的灵感。
>
> ——裴宇晶
>
> 如果说3号人工作是为了“镀金自我”，那4号人的工作本质上则是“反映自我”。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：为什么**4**号人格者热衷于强调自己的与众不同？

他们在童年时期有被父母遗弃的经历，或者没能得到父母的理解，于是产生了强烈的孤独感和缺失感。这让他们觉得自己是被抛弃的局外人，缺乏被爱的价值，有着与众不同的孤独。为此，他们拼命吸收外部世界的各种美好，同时不断发现自己的独特之处，以求填补内心的缺失感，召回那个完整而真实的自己。他们就是4号人格者——“我真故我在”的浪漫主义者。

4号人格者成年后，依然把注意力投向远方而不是当下。他们关注

的焦点往往是那些遗失的事物，因为他们相信生命的本质是痛苦。毫不夸张地说，悲情与浪漫是贯穿4号人格者一生的两个关键词。也正因为如此，4号人格者非常善于感知别人的痛苦和不幸，并且喜欢以现实的痛苦为素材进行艺术创造，来表达自己对生命的感悟。这既让他们富有浪漫主义的艺术气息，也给他们带来了很多令人忧郁的悲剧色彩。

他们经常会放大自己的感受，夸张地表达自己的情感。强烈的表现欲望与自我陶醉的情结让4号人格者显得性情非常多变，具有鲜明的个人特色与迥异于流俗的灵性。

4号人格者认为，如果迎合大众价值观的话，就好像一滴水被淹没在河流当中，完全失去了真实的自我，自己存在的价值也就荡然无存。所以他们不想成为别人所希望的样子，只是执着地寻找独属于自己的人生意义，塑造着个人风格鲜明的理想化生活。拒绝平凡的人生正是他们满怀浪漫主义情结的深层原因。

他们也许能在社会上获得极高的赞誉，拥有令人羡慕的财富、地位、名望，被视为艺术上或其他领域的成功者，但这只是客观结果。他们并不追求出人头地，而是致力于用别具一格的东西来表达自己。4号人格者可能会从事一些大众认为非常平凡的工作，但他们会在平凡的岗位上做出不平凡的成绩。世人汲汲而求的东西，在4号人格者眼里可能一文不值。在他们眼中，唯有不可替代的独特性才能让自己的内心变得充实而圆满。

为了寻找美好的事物和真实的自己，4号人格者会时不时做出一些令人瞠目结舌的行为。一旦感觉现有的东西无助于寻找真实的自我，他们就会毫不留情地将其抛弃。这与他们比较容易沉浸在感觉中有很大关系。

职场角色：拒绝平凡的“美学践行者”

> 心理学格言
>
> 4号人格者尤为看重情感的主观世界，不论是在创造性和个人主义方面，还是在内倾和自我陶醉方面。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 4号人格者是最具自我意识的，这是他们最积极和最消极的东西的基础。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：如何让特立独行的**4**号人格者产生最大的工作热情？

大多数4号人格者在早期的职业生涯中会陷入迷茫。他们最初只是跟着别人的脚步跑，去从事大家眼中的好职业。但是，他们毕竟不是现实功利的3号人格者，而是所有人格类型中最具有理想主义色彩的那一类人。遵从内心的感觉对4号人格者来说比什么都重要。换言之，他们是最执着于找到“理想的工作”的群体，而残酷的现实往往很难令其如愿以偿，导致其内心变得纠结和恐慌。

4号人格者喜欢追随内心的呼唤，如果不能展示独特的自我，就会

感到十分痛苦。

他们最讨厌的就是千篇一律地按部就班，这会不断消耗4号人格者的灵感，使其一天天地枯萎下去。他们心中充满浪漫的幻想，喜欢寻找生命的意义，也希望做有意义的工作。这是因为4号人格者想借助工作内容来表现最真实的自我，发扬自己的生命美学。拒绝平凡可以说是他们毕生最大的追求，而要想做到这一点，除非获得理想中的工作。

因此，4号人格者往往倾向于从事需要发挥个人创造力的工作，而且希望得到更加自由的工作时间、更灵活的工作方式，以及更有利于激发个人灵感的工作环境及工作内容。这也是4号人格者中涌现出很多作家、艺术家、设计师、思想家的主要原因。

而那些未能从事原创性工作的4号人格者，也不会简单地认命，而是极力从平凡的工作岗位中寻找新的意义。通常来说，他们会把手头的工作上升到一种艺术的层次。比如，从事厨师行业的4号人格者会追求极致的烹调艺术。唯有在平凡的工作中发掘出独特的美学，才能让4号人格者感觉自己的工作对世界充满了价值。他们最担心的恰恰是自己沦为社会大机器中一个随时可以代替的齿轮，因此在工作中拒绝平凡的深层含义，就是塑造无法代替的独特的自己。

所以，4号人格者无论从事什么职业，都不会停止寻找自己的理想，都希望以前所未有的方式获得不一样的成就。这是他们特有的固执，也是其创造力与灵气的源头。假如不那么做的话，4号人格者就会感觉自己已经沦为行尸走肉。

他们在理想与现实的差距中容易日渐撕裂，但只要找到了自己的目标和定位，就会迸发出巨大的激情与惊人的能量，以无与伦比的使命感

来贯彻自己的成功美学。对于4号人格者而言，工作就该是践行个人美学的主要途径。他们会为了这个目的奉献出自己的一切，直到完成自己心中的梦想。

情感模式：一生都在寻找灵魂伴侣

> 心理学格言
>
> 一般状态下的4号人格者总想通过反省自己的情感来理解自身。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 4号人格者觉得自己与众不同，他们总想知道为什么自己会有这样的感觉，因此会越来越自我陶醉。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 4号人格者倾向于以某些引人注意的方式来化解自己的情感矛盾。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**4**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

在其他人格类型的人眼中，4号人格者的情感过于强烈。4号人格者自己也会意识到这一点。

就实而论，所有人都存在把感情放大的时候。但不同的是，4号人

格者几乎时时刻刻都在这样做。他们心思细腻、神经敏感，一点小事就能让他们欣喜若狂或者悲痛交加。在大多数人看来，4号人格者的情绪变化大过无常，如同一部跌宕起伏的戏剧，经常能给人带来剧烈的心灵刺激。所以，在两性感情中，一般人很难和喜欢跟着感觉走的他们保持长久的亲密关系。

不知是否这个缘故，4号人格者通常会把希望寄托于未来，期盼着有朝一日能觅得一个全心全意爱自己并且能接受自己一切的灵魂伴侣。他们潜意识里认为自己目前所做的一切都是在给未来的浪漫邂逅做准备。

这种美好的幻想，是4号人格者逃避现实的重要手段。因为他们骨子里有着浓厚的悲观主义倾向，总是习惯性地关注现实生活中的各种阴暗面，让自己感到备受折磨。为此，他们把目光投向远方，把未来设想得像童话一样完美，直到某一天被真爱唤醒。

4号人格者多少有些孩子般的天真，不肯违背内心的真实感受。这使得他们与周围环境显得格格不入，朋友也只有少数谈得来的知己。其实，他们也非常想融入群体当中，只是内心的感受又会呼唤他们远离那些不懂知己的人。

4号人格者相信寻找灵魂伴侣的过程会帮助自己找回真正的自我，感受到最完整的生命。然而，当想象中的“真爱”真正出现时，他们并不会变成简单而满足的人。他们会发现对方似乎没有想象中那么良好，于是准备多年的“真心”莫名其妙地飞向了别处。接下来，他们开始对亲密关系感到厌倦，甚至害怕，从而与对方发生争执，然后疏远对方。

然而，“距离产生美”这句话对4号人格者来说简直是最深刻的普世

真理。令其他性格类型的人难以理解的是，4号人格者离开一定距离之后又会重新想起对方的种种美好，然后再度回归亲密关系。他们这种忽冷忽热的态度往往让对方身心俱疲，最终彻底和他们说再见。

所以，如何让亲密关系保持在最恰当的安全距离内，是4号人格者在感情问题上的必修课。他们渴望保持激情，但不懂得怎样与对方共渡难关，也不知道自己剧烈的感情变化会给对方造成多大的伤害。倘若能解决这个问题，情感丰富的4号人格者将会为自己的亲人、朋友、伴侣带来颇有戏剧性的生活激情，而不是更多的情感负担。

与4号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 健康状态下的4号人格者更像是人性中的精神性方面和动物性方面之间的桥梁，他们对自己的这两个方面有着清醒的认识。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 自我发现是4号人格者的一个极其重要的动机，因为他们从不觉得自我感觉可以强大到足以维持其自我认同的地步。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**4**号人格者最反感什么样的沟通方式？

4号人格者极度敏感，思想和行为十分飘忽，给人捉摸不定的感觉。他们总是喜欢盯着负面的东西，情绪多变而剧烈，容易沉浸在幻想中，对别人忽冷忽热。跟他们打交道如同玩跷跷板，一会儿上一会儿下的。他们总是以自我为中心，喜欢跟着感觉走，拥有独特的世界观，希望表现出自己超凡脱俗的风采。因此，要想赢得他们的信任，必须得注意这一点。

能赢得4号人格者好感的举动

◎承认他们是与众不同的人，这样他们会觉得你是“懂我的人”。

◎欣赏其充满灵感的创造力与独特的审美观念。

◎经常对他们表达关爱，形式越别出心裁越好，以满足其浪漫情怀。

◎深入了解他们表达的意思与情感需求。

◎当他们心情低落时，不要过多追问原因，而是应表示愿意陪伴和聆听其感受。

◎以温柔的方式来告诉他们那种过于敏感且不切实际的态度会带来哪些不好的影响。

◎尊重他们的自由，不要试图约束和控制他们。

会惹怒4号人格者的行为

◎限制他们的自由，强迫他们按照常人的条条框框去生活。

◎对他们虚情假意，这逃不过他们敏感的眼睛和心灵。

◎不留情面地公开批评他们，这会对多愁善感的他们造成极大的伤害。

◎当他们诉苦的时候，你表示不理解，并且给出的只是简单而无用的解决之道。

◎不重视他们的感受，那样会让他们觉得自己像被抛弃了一样。

4号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 自我认识是4号人格者最重要的目标，是他们找到自尊的手段。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 4号人格者总是有一种被遗弃的怨恨。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 抑郁的感觉对于4号人格者来说，就好像落入了黑暗的陷阱。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**4**号人最羡慕**5**号人的什么品质？

4号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们信念坚定，不会犹豫不决。我欣赏他们条理清晰、规划严密，他们欣赏我那丰富的感情世界。他们会善意地提醒我要活在当下，这正是我的不足之处。他们是热心的诤友，知道怎样帮我在

细节上变得更完美，并且经常鼓励情绪低落的我。

反感的地方：　他们做事的时候完全不讲情面，一旦发现我哪里做得不对就会严厉地批评我，也不管在什么场合。总是强迫我按照他们的方法来做事，让我感到被严重束缚。他们为人处世太刻板，满口的“原则”和“责任”，一点都不灵活。

4号人眼中的**2**号人

喜欢的地方：　他们愿意听我倾诉自己的感情，让我感觉自己受到了关爱。他们很懂我的感觉，知道我现在想要做什么。他们非常赞赏我的创造力与审美能力。他们以无微不至的照顾帮助我走出了抑郁的阴影。

反感的地方：　他们总是劝我不要太沉溺于自己的感觉。他们有时候搞不懂我的情感为什么会变化，然后问个不停。他们总是很快提出建议，其实我并不需要建议，只是想找个人倾诉而已。他们关注别人时会忽略我的感受，而且不耐烦时会态度粗暴。

4号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们的形象非常有魅力，很能吸引我。他们有时候很浪漫，让我感觉到被关爱。他们对事业充满热情，做人也乐观向上，这给我带来了很多积极影响。他们明白自己想要什么，也鼓励我追求自己想要的东西。

反感的地方：　我喜欢面对生活中的阴暗面，但他们不喜欢。他们犯错的时候，总是喜欢给自己找一大堆借口。他们太投入工作，会受制于人情世故的枷锁，压抑自己的真实情绪，把我的存在给遗忘了。

4号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　他们非常聪明，能给我很多有用的意见。我很羡慕他们与生俱来的冷静与理智，特别是那种不受个人情感左右的客观态度。他们很少有激动情绪，也能洞察我的细微变化，充分把握我的情感。

反感的地方：　他们理智得像个机器人，感情似乎非常冷漠。我希望能与他们更加接近，但他们却总是想与我保持一定的距离。他们经常抽离情感，反过来批评我太情绪化或者感情用事。

4号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们做事认真谨慎，思虑很周密，也懂得怎样规避风险，不容易出错，能给我安全感。他们是踏实而诚恳的好人，和我一样害怕被人遗弃或被人误解。他们遇到无法忍受的事情时，会像我一样坚决反抗。

反感的地方：　他们经常质疑我的观点，对我说过的话提出不少负面评价。他们在做决定时往往会犹豫不决，以至于最终一事无成。他们不太懂我内心的感受，有时候会责备、讥讽别人。

4号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　他们思维敏捷，天性活泼，经常能给大家带来意外的惊喜，我也常被他们逗得很开心。他们精力充沛，能让我感受到少年般的青春活力。他们和我一样反对权威和主流，一样不按世俗常理行事。

反感的地方：　他们的情感非常浅薄，缺乏耐心和同情心，不愿倾

听我的苦恼。他们总是喜欢拿我开玩笑，哪怕我需要安慰的时候也依然嘲讽不止。他们做事不认真，经常让我操心。他们只能同富贵而不能共患难。

4号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　他们热情洋溢，自信果断，豪迈勇敢，可以保护我免受伤害，让我很有安全感。每当我多愁善感的时候，他们会用坚定的信念鼓舞我。他们坦承直率，不拘小节，粗中有细，很好打交道。

反感的地方：　他们粗鲁笨拙，不知风情为何物，有时候会以高压手段来刺激我。他们非常讨厌我活在自己的世界中，我也讨厌他们干涉我这样做。他们经常忽略我的存在，不顾及我的感受。

4号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　他们温和友善，就算不理解也不会对我妄加评论，也不会试图扭转我的观点，总是避免给我压力。他们是最好的倾听者，哪怕不感兴趣也会用心倾听。这点让我感到非常舒服。

反感的地方：　他们面对情感时总是犹豫不决，而且表达情感的方式过于含糊，让我摸不着头脑。当我情绪失控时，他们反而会选择冷战，让我感到失望。他们似乎缺乏激情，喜欢逃避问题，让我感觉像是被遗弃了似的。

第六章
5号——“我思故我在”的探索者



他们是你身边最喜欢思考问题的人。出色的知识整合能力与深邃的洞察力是他们的共同标签。他们往往比其他类型的人更能理解世界的本质，并且喜欢预测即将发生的事。枯燥的思考和研究反而是他们最大的乐趣所在，博学多识是他们的毕生追求。

他们平时很安静，喜欢远离喧闹的社交场合，对娱乐活动缺乏兴趣，几乎不会主动与人交往。他们处理感情的方式既理性又麻木，极力避免感情干扰自己的思考。由于过度重视保护私密空间，大家通常会觉得他们难以接近。这一类人重视精神世界的充实，对物质生活的要求往往奉行极简主义原则。整个人仿佛一台精确运作的机器，人情味与活力都不太多。

他们就是5号人格者，又称探索者、观察者。

如何识别5号人格者

心理学格言

由于5号人的简约主义，他们得以节省大量的时间、空间和精力投入到他们的专业领域。

——裴宇晶

5号人成为专家并非徒有虚名，他们迷恋的是心智活动本身，而不是专家的身份。

——裴宇晶

阅前思考：**5**号人格者的眼神有哪些特点？

如何识别5号人格者？具体识别信号及内容见下表。

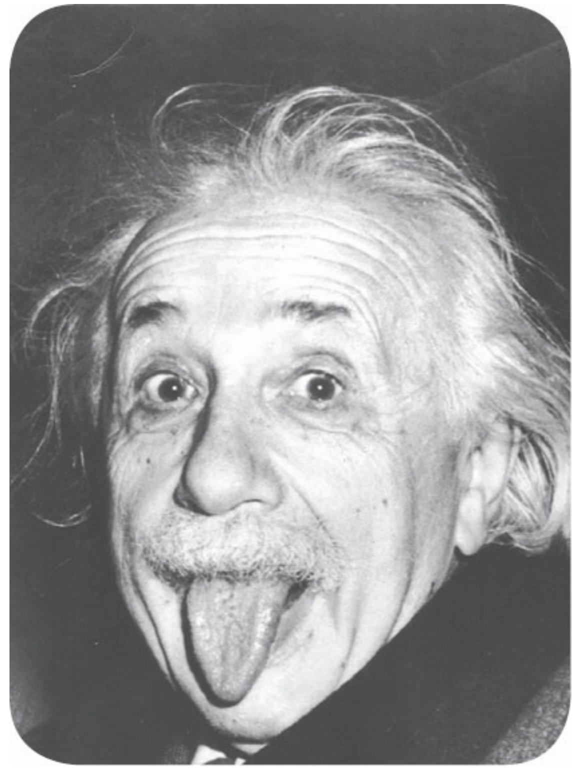
识别信号	特点
	希望认识这个世界的真相，但不是用飘忽不定的心灵去感受，而是用知识和头脑去了解。希望自己能预测出未来即将发生的事情。为了集中精力来思考问题，特意构筑一个安全的私密空间，把生活划分成不同的功能区域，

价值观	喜欢将不同的事情分装到不同的区域里，以便保持不被干涉的状态。理智地控制自我，把注意力从感觉上抽离出来，延迟感情甚至封闭感情。这样是为了让自己的观点尽量不被感情偏见影响。喜欢从旁观者的角度来观察生活以及生活中的自己。
性格关键词	冷静、理智、独立、有主见、善于思考、感知力强、洞察力强、好奇心强、原创精神、重视隐私、离群索居、冷漠孤僻。
关注点	事物的原理、世界运作的规律、文化的本质、复杂的理论、技术知识、信息的来源。
着装风格	推崇极简主义，以实用性为准，不太在意品牌和搭配方式，甚至不修边幅。喜欢不引人注目的简单款式，对着装的造型和颜色的要求不多，在彻底穿烂之前几乎不会主动更换着装。
说话方式	讨论内容以分析论证问题为核心，就事论事，思维很少跳跃到其他无关话题上，也绝无废话。语速往往不紧不慢，发音不高不低，腔调少有起伏。说话时不经常用“你”“我”之类的称谓，条理分明，逻辑清晰，高度理智，论述面面俱到，总想表现出一种客观的态度，以至于缺乏情感色彩。 习惯用语有：我认为、据我分析、我的观点是、我的想法是、我的态度是、由此可见、

	总而言之等。
眼神表情	眼神冷静、凝重、专注、深邃、空洞，往往会收敛目光，以掩饰自己的情绪，有时候会流露出看惯沧桑的清高。 表情淡漠，喜怒不形于色，甚至有些木讷，但思考问题时会有一种极其专注、严肃、认真的特殊神态。
肢体语言	无论什么姿势，动作都比较少。喜欢安静地坐着，长时间一动不动地看资料或想问题。有时候会双手交叉于胸前，上身往后仰。与人交谈时，大部分时间是在面无表情地静静倾听，仅对感兴趣的话题微微点头。思考问题时会皱眉、挠头，但面部表情依然不丰富。

5号人格者代表：阿尔伯特·爱因斯坦

阿尔伯特·爱因斯坦（1879—1955年）：犹太裔物理学家，1905年获苏黎世大学哲学博士学位，因提出光子假设而于1921年获得诺贝尔物理奖，后来创立狭义相对论与广义相对论。他为核能开发奠定了理论基础，开创了现代科学技术新纪元，被公认为是继伽利略、牛顿以来最伟大的物理学家。1999年12月26日，爱因斯坦被美国《时代周刊》评选为“世纪伟人”。



精神内核：集中能量，探索世界的本质与真相

> 心理学格言
>
> 5号人的立场极端独立和坚定，他们对自己认为对的东西异常坚持，因为这些都是经过自己长期而复杂的思考过程得来的。
>
> ——裴宇晶
>
> 在5号人格者身上，我们同时可以看到天才与疯子。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 5号人格者在行动之前要先把一切都概念化，在脑海中把对象条理化，设计模型、做准备、实际操作、收集资料。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**5**号人格者一定是智商最高的人群吗？

他们在童年时期可能被情绪化的父母要求做这做那，被迫卷入一些超出自己能力的事情，从而搞不清自己存在的价值。他们因此认为，自己会被别人的要求和期望耗尽能量，于是对环境与他人不再抱有什么期待，而是尽量腾出一个属于自己的空间和时间，努力吸收知识能量，以

求获得掌控环境的能力。他们就是5号人格者——“我思故我在”的探索者。

5号人格者最突出的两个特征分别是重视私人空间和强烈的求知欲。

他们往往是人群中最内向孤僻的类型，非常注意保护自己的隐私，也疏远社交活动。比起好玩热闹的场所，5号人格者更喜欢待在自己的私人空间。独处的环境可以让他们更好地集中精力来思考问题。任何让人分心的事物，他们都会尽可能地减少接触，以最大限度地节约自己的能量。假如没有独处的时间和空间，5号人格者会觉得疲惫不堪。因为他们需要用这种方式来充电，以储备足够的能量来应对各种事务。

当然，5号人格者中也有经常游走于社交场合的人，但无论他们看起来多么热情开朗，仍旧需要保证一定的私人空间。在那里，他们并不会觉得沮丧或无所事事，反而能彻底释放自己的真情实感。而在私人空间之外，5号人格者会暂时冻结自己的情绪，不让它干扰思考活动，仿佛一位灵魂出窍的旁观者。

强烈的求知欲让5号人格者擅长进行复杂的脑力劳动，从而显示出过人的智商与洞察力。他们无论做什么工作，都喜欢探究事物背后的本质与运行法则。只从表面现象看问题是5号人格者最不屑的做法。为了透过现象看本质并总结出一定的规律，他们会以其他类型的人无法想象的热情和精力投入到研究当中。这种钻劲一方面让5号人格者能在自己研究的领域不断获得新的知识，甚至可能形成开先河的革命性创新；另一方面也让他们不断减少自己的物质欲望、社交活动和生活琐事，把更多的能量节省下来，用于专攻的目标。

5号人格者擅长把事物概念化、条理化，堪称天生的编目高手，但他们并不热衷于把理论转化为实践。相比之下，他们更希望让别人去实践这些成果，自己继续在一旁观察、记录、分析、总结，直到创造出更完善的理论。也就是说，5号人格者享受的是学习和研究的过程，而不是具体的结果。他们对世界的本质和真相有着无止境的求知欲，喜欢通过多角度认识世界来获得心灵上的充实和圆满。

职场角色：博学多识而善于创造的“资深专家”

> 心理学格言
>
> 5号人格者极其注重思考，以至全神贯注于精神世界，这可能是为了排斥其他事情。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 5号人格者把注意力集中于外部世界有许多理由，其中最重要的一个理由是：他们唯一可以确定的东西就是自己的思想。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**5**号人格者在工作中的最大长处是什么？

职场中扮相最朴素或者最不修边幅的人，往往是5号人格者。他们崇尚简约主义和实用主义，对物质生活的需求比其他所有性格的人都低。这样做是为了把精力从物质追求中节省出来，然后最大限度地排除干扰，以便专心工作。由于他们把心思都用在了钻研上，只需要最少的能量来维持生活即可，在其他方面的能力可能显得比较平庸。

所以，5号人格者在职场中的角色通常是某个领域的专家、研究者

或技术人员。就算成为高层管理者，他们依然有着如出一辙的思维方式——探索工作内容背后的规律。

在其他性格类型的人看来，只要明确工作方向，掌握工作技能就已经足够了。比如，4号人格者虽然会为自己的工作寻找一个特别的意义，但通常并不会过于深究其背后的内在规律。5号人格者则不然，无论做什么工作都会深入研究，弄清其全局概况，查明其本质属性与运行规律，以求彻底掌握自己所在行业的全部知识技能。

这种思维方式使得5号人格者在工作上比谁都钻研得更深，看问题也相对更全面透彻，很容易成为博学多识的专家。

5号人格者喜欢把事物概念化、理论化。每当积累了新的工作经验后，其他性格类型的人只是将其作为经验，而5号人格者会试图将其上升为新的理论。有趣的是，他们往往并不是靠亲身实践来体悟真理，而是通过观察周围的人与同行竞争者的情况来得出结论。

他们还喜欢从多角度看问题，反复尝试不同的新方法，努力在现有理论知识体系下取得新的突破。

出色的观察能力与归纳能力让他们能透彻地掌握理论知识，并将其用于工作当中。在理论的指引下，他们能在自己熟悉的领域中很快找到解决问题的办法，甚至打开新世界的大门。

需要指出的是，5号人格的专家跟其他性格类型的专家不同，追求的不是大众认可的成就感，而是心智活动本身。所以，他们非常适合做一些常人眼中费力不讨好的开创性工作，几十年如一日地钻研开发，不会因为名利和感情而轻易动摇自己的目标和理想。他们在这个方面有着惊人的毅力和干劲。

由于工作习惯的特殊性，5号人格者喜欢不被打扰的独立工作，不太在意与其他同事的交流。他们在工作之外沉默寡言，几乎不怎么喜欢和别人谈私事，讨论的内容往往还是工作本身。那些需要大量与人打交道的工作，会让5号人格者感到疲惫不堪，因为这让他们无法发挥自己在思维能力和原创能力上的优势。

此外，他们很讨厌没有规划、没有标准的工作内容，喜欢明确每道工序的时间。他们最希望工作环境井然有序，大家各司其职地分工合作，自己则在安静的私人空间里做好自己的分内之事。

情感模式：疏离情感，躲入自己的“城堡”

> 心理学格言
>
> 5号人格者的基本恐惧就是对无助和无力的恐惧，这对他们的行为产生深远影响。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 5号人格者认为自己的个人力量是有限的，所以他们以降低个人需要和活动范围来回应内心的焦虑。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**5**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

在所有的人格类型中，5号人格者是最不容易产生亲密关系的类型。他们是那样的不合群，拒绝各种社交场合，躲进自己的私密空间。哪怕置身于人群中，他们也会找机会来到人少的角落，静静地观察各色人等的反应，却不直接参与交流。

比起行动上的离群索居，真正让人感到难以捉摸的是5号人格者的心思。他们在内心构筑了一道围墙，准确地说是建立起了一道长城，以阻挡别人窥探自己的内心。你很难从他们的脸上看出喜怒哀乐，就算看

到了表情变化，也可能是他们故意展示给你的极其有限的一面。

5号人格者处理人际关系时有个独特的习惯——把自己的生活划分成不同的隔离区，每个区域里装着不同圈子的朋友，而且他们不会把不同区域的人进行互相介绍。有趣的是，他们跟不同区域的人交谈的内容往往没有太多重叠。也就是说，每个区域的朋友只能看到5号人格者的其中一面。这还是他们经过精心计算后分割出来的一部分的真实自我。除了极少数知交，5号人格者不会让别人认识完整的自己，甚至只让对方看到自己修饰过的形象。

他们这样煞费苦心是为了保证自己有个独处的空间，毫无顾忌地释放被抑制的情感。他们还会在这里独自沉思、默默充电，积蓄解决下一个问题的知识和力量。尽管5号人格者容易给人留下形单影只的悲情印象，但他们自己从来不这么认为。恰恰相反，他们并不觉得自己孤独寂寞，而是很享受这种不被人情俗事打扰的乐趣。

令其他人困扰的是，5号人格者不仅有层层心防，喜欢躲避大众的关注，而且害怕与别人产生过于亲密的关系。

5号人格者的基本防御心理就是不把注意力集中在感情上。他们之所以总是保持着近乎冷漠的理智，就是因为把自己从感情中抽离了出来。他们也是人，也渴望获得真挚的感情，却又对感情不太信任。当5号人格者独处时，会对关系亲密者产生强烈的思念。但真正见面时，他们的思想感情又仿佛被封印住了，找不到自己的感觉。只有在独处时，5号人格者才能做回真正的自己，因为那才是他们能够放下一切戒心的安全状态。

但是，5号人格者并非不会产生深情。只不过他们的情感处理方式

比较特别，先是在精神层面欣赏对方，然后才是感情层面。他们不会轻易做出承诺，但只要一做出承诺就会给对方经得起时间考验的感情。因为他们喜欢节省生命能量，只会把感情交付给精选过的可以信赖的对象。

与5号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 5号人格者很容易觉得他人的需求是一种负担，所以总想避免使他人的期望值超出自己的能力。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 5号人格者难以客观地感知现实，他们害怕让任何人或任何事影响到自己或自己的思想。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 5号人格者习惯在事情发生前掌握尽可能多的相关信息，以便能预测将要发生什么，并做好准备。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**5**号人格者最反感什么样的沟通方式？

5号人格者喜欢保留私密空间，倾向于回避亲密关系，总是独来独往，喜欢收敛自己的感情，显得不那么容易接触。他们往往会用理性思维来代替自己的情绪，不太喜欢跟别人吐露心事。他们厌恶没有营养的谈话，喜欢有深度的精神交流，喜欢跟学问丰富、见识不凡的人交流。

特别是遇到自己非常感兴趣且正在研究的话题时，5号人格者会变得很健谈，且以分享自己的研究心得为最大乐趣。

能赢得**5**号人格者好感的举动

◎真诚地赞赏他们的研究成果，能具体指出其价值所在。

◎展示自己的见多识广，让他们觉得你有能力帮助他们增长见识。

◎讨论他们最感兴趣的话题，注意多听少说、多提问，以便他们更充分地展示自己的学识。

◎尊重他们的私人空间和私人时间。

◎不在他们面前卖弄聪明，表现出虚心好学的态度。

◎尽量表现得理智、客观，逻辑清晰。

◎坦诚地告诉他们你想要怎么做，诚恳地征求他们的意见。

会惹怒**5**号人格者的行为

◎只顾滔滔不绝地自说自话，而且内容漏洞百出。

◎故意当众讽刺他们的内向腼腆，引导大家嘲笑他们。

◎强迫他们参与自己不感兴趣的社交场合。

◎对他们指手画脚，却又没有表现出令他们信服的智慧。

◎表现得太过热情或者太过谦卑，他们喜欢不卑不亢的人。

◎试图主宰他们的私人空间和私人时间。

◎情绪不稳定，不讲道理。

5号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 5号在独特的环境中往往能全身心投入，他们喜欢在短时间内尽可能多地体验，然后把这些美好的记忆积累起来等到以后回味。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 5号人格者的生活被划分为不同的区域，每个区域里的朋友都不同，也不会从5号那里听到别人的事。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**5**号人格者认为**9**号人格者有哪些缺点和自己一样？

5号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们也非常独立自主，善于控制情绪。他们也喜欢钻研问题，做事三思而后行，绝不盲目冒进。我对处理琐碎的小事缺乏耐心，但他们可以一丝不苟地处理大量烦琐的细节。他们思维理性，重视原则，而且言出必行。

反感的地方：　他们对琐事过于多虑，做事瞻前顾后。当我给出结

论以后，他们还是会指指点点，试图改变我的想法。他们总是强调什么该做什么不该做，令我感到很拘束。他们总是在细节上纠缠不清，大局观念却让人不敢恭维。

5号人眼中的**2**号人

喜欢的地方：　　他们有着仁慈包容的内心，能充分表达自己的情感，也鼓励我大胆流露真情实感。他们对我的理智与逻辑性十分钦佩，让我感觉自己得到了应有的尊重。而且他们的幽默感可以让我松弛神经。

反感的地方：　　我不喜欢待在人多的地方，但他们热衷于社交活动，还想把我拉进人群。他们帮助别人时太感情用事，以至于看不到现实的复杂性和残酷性。我忙碌的时候总是被希望寻求赞同的他们打扰。

5号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们能专注于手头的工作，让我拥有更多单独思考的空间。他们精力充沛，充满干劲，擅长处理人际关系，经常帮我处理一些我不擅长的事情。他们喜欢不断从外界收集情报并表达看法，是一个交换意见的好对象。

反感的地方：　他们太在乎别人对自己的看法，而且不擅长做深层次的思考，并不像表面上看起来那么有真知灼见。他们把心思都放在了工作上，习惯了快节奏的运转，反而看不到问题的全貌，也阻碍了个人成长。

5号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们有一套独特的感情模式，不会因为别人的评价

而轻易改变自己的主见，和我一样喜欢安静地独处。他们对参与有挑战性的事情乐此不疲，能激发自己表达细腻而丰富的情感。这点令我很羡慕。

反感的地方：　他们非常情绪化，总是被情感问题弄得不可自拔。他们的内心敏感而脆弱，令我不得不谨言慎行。他们喜欢感情用事，多变的情绪令我感觉疲惫，在我希望独处的时候又经常分散我的注意力。

5号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们和我一样不会对未知事物妄加评判，懂得怎样理性思考，并且具有了解更多知识的好奇心。他们比我热情一些，但很尊重我需要独处空间的习性，不会轻易打扰我。他们认真努力，作风踏实，有预见性，毫无浮夸之感，是可靠的同伴。

反感的地方：　他们有太多的疑虑，想要别人给自己指点迷津，这让我因不停地解答疑问而精力透支。他们再次遇到同一个问题时，还是会反复提问，这简直是浪费时间。他们太依赖我，缺少自己的主见和行动能力。

5号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　他们热情开朗，心态阳光，积极主动，在各种社交场合都能左右逢源，这些都是我所不具备的优点。他们思维活跃，能举一反三，并且能像我一样很快领悟事物的奥妙，并且总能想出令人眼前一亮的新奇点子。他们个性独立，不会过于依赖我。

反感的地方：　　在我需要独处的时候，他们的热情让人透不过气来。他们总是不停地参与活动，我经常找不到他们。他们心浮气躁，做

事只有三分钟热度，刚懂点皮毛就把注意力转移到新的方向。我无法相信视规矩为无物的他们能做出令人满意的工作。

5号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　他们自立自强，并不依赖他人，自信能搞定一切，事实上也的确能如愿以偿。他们有锄强扶弱的正义感，坐言起行，绝不瞻前顾后，而我就缺乏这么优秀的行动力。当他们与我争执时也是打开天窗说亮话，事后也不会计较恩怨。

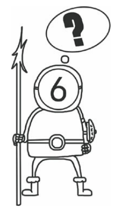
反感的地方：　他们处理问题时太简单粗暴，欠缺应有的弹性，也不懂得控制力度，很少会周密地考虑问题。他们把我的忠告丢到脑后，依然我行我素。他们在各方面都想争夺主导权，经常忽略别人的感受。

5号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　他们态度温和，不会反驳我的观点，和我一样不喜欢对未知之事妄下评论。他们朴实大方，举止端庄，让人感觉舒适。他们不会逼我做我不想做的事，并且会真诚地感谢我的忠告和建议，对我十分尊重。

反感的地方：　他们的观点和立场好比是一团糨糊，模糊不清。他们的自我分析能力比较糟糕，只是表面上赞同我的建议，实际上并没有深入研究。他们说话经常不着边际，缺乏逻辑性，也不善于主动沟通。他们和我一样善于思考而弱于行动。

第七章
6号——“我忧故我在”的疑惑者



他们是你身边最谨小慎微的人。他们从来不狂妄自大，也不喜欢把话说得太满，“凡事三思而后行”是他们坚定不移的信条。他们的忧患意识超过了所有其他类型的人。为了安全起见，他们会反复考虑和检查所有的细节，哪怕周围的人都认为这是小题大做。这类人做事通常不会出什么纰漏，真遇到麻烦时反而能挺身而出，根据事先想好的预案果断处理。

有趣的是，这一类人身上集合了多种矛盾的性格成分。他们对世界充满了疑惑，希望依赖权威，却往往成为权威的挑战者。他们对别人充满疑问，喜欢以某种方式试探别人的真心。但他们对自己信任的人堪称最忠心耿耿的守护者，甘于矢志不渝地奉献甚至牺牲。

他们就是6号人格者，又称疑惑者、怀疑论者、忠诚者、发问者。

如何识别**6**号人格者

> 心理学格言
>
> 6号人常常受困于对自己和他人的怀疑。
>
> ——裴宇晶
>
> 6号人无法承受太久的“太平盛世”，他们总是担心风平浪静背后可能暗潮涌动。
>
> ——裴宇晶
>
> 6号人希望现实所发生的事情全在自己的预料中，一旦发生意外，他们就会紧张，即使是惊喜也成了惊吓。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**6**号人格者的表情有哪些特点？

如何识别6号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
	认为世界充满危机和不确定因素，尽可能

价值观	把所有的最坏情况都考虑到位，预先做好万全的准备。为了做好这点，希望得到权威的正确指导和同伴的鼎力相助。怀疑周围人的动机，很想弄清楚对方的真实态度。要么彻底地服从权威，要么带头反抗不可信赖的权威。既忠实于强有力的领导者，又对被压迫者怀有打抱不平的责任感。害怕直接发火会让他人不再支持自己，从而走向自己的对立面。要求自己成为靠得住的可信之人。
性格关键词	值得信赖、遵守承诺、小心谨慎、忠诚可靠、敏感多疑、犹豫不决、焦虑不安、警惕性强。
关注点	潜在的风险、不确定因素、权威的正确性、同伴的可靠性、他人的信用度。
着装风格	着装风格比较传统，崇尚朴实无华，不喜欢太耀眼的色彩和款式，倾向于色调偏暗的服饰，通常给人一种稳健守旧的印象。
说话方式	说话时总是边想边说。讨论话题时经常用不确定的语言来表达自己存疑的地方，喜欢使用疑问句。语速平时不紧不慢，压力增加时会突然变快。表达方式总是留有三分余地，从不把话说满说死，以便自己立于不败之地。发言非常谨慎，既不愿直接面对问题，也不想被别人控制话题。 习惯用语有：为什么、万一、可是、然

	而、但是、不确定、不清楚、也许、可能、说不定、大概、承诺、当心等。
眼神表情	目光有时候是扫描式（横向运动），有时候锐利异常，经常带有焦虑不安的神情。 表情一般很机警、冷静、拘谨，平时也没有太多的感情色彩流露，但焦虑时的神态会有点局促不安。
肢体语言	动作通常比较僵硬，充满了戒备性，肌肉绷得很紧，喜欢低头。紧张时会吞口水，无论站立、坐卧，还是行走，都会变现得比较拘束。他们会冷眼观察环境，心里盘算着对策。假如别人与自己立场相左时，会有更多反映不安情绪的小动作。

6号人格者代表：夏洛克·福尔摩斯

夏洛克·福尔摩斯：19世纪末的英国侦探小说家阿瑟·柯南·道尔所塑造的一个才华横溢的虚构人物。他的身份是私家侦探，善于通过观察与演绎推理和法学知识来解决问题，帮助英国警方破获了多起疑难案件。



精神内核：获得安全感，被他人完全认可

> 心理学格言
>
> 由于心中的不安全感，6号人总是会去观察环境中的一切不确定隐患。
>
> ——裴宇晶
>
> 6号人格者是九型人格中最矛盾也最难以了解的性格类型。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 在九种人格中，6号人格者是困惑最多的类型，必须了解他们摇摆不定的个性。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**6**号人格者为什么那么多疑敏感？

在童年时期，他们因父母反复无常的态度而受到心灵折磨。在他们眼中，这些成年人往往会毫无预兆地冲自己大发雷霆，并且把“说话不算数”当成家常便饭。于是他们开始认为，这个世界充满了欺骗与不确定性，人心是靠不住的。为了摆脱这种无助感，他们从幼年时就开始学

会察言观色，通过预测父母及别人的态度来避免使自己陷入危机。他们就是6号人格者——“我忧故我在”的疑惑者。

6号人格者在成年之后依然无法完全克服心中的无助感。他们谨小慎微，心思多疑而敏感，每遇到一处疑问都会反复求证。由于害怕受骗上当，他们会把内心的不安全感投射到外部环境中，一开始就把问题想得很复杂，以便最大限度地预判潜在的风险。与此同时，6号人格者总是希望做好万全的准备才行动，同时还想得到权威的正确指导与可靠同伴的全力支持。否则的话，他们的心里会一直不踏实。

由此可以看出，“安全感”是贯穿6号人格者一生的关键词。他们往往比自己认为的更加出色，却因缺乏安全感而感到孤立无助，怀疑自己的行动能力，信心不那么充足。这种心态使得6号人格者渴望找到一个强有力的领导者、保护者或同伴。

耐人寻味的是，6号人格者一方面会把保护者的形象理想化，愿意像忠诚的卫士一样患难与共（所以6号又称忠诚型）；另一方面又会精确地感知权威人士身上的负面品质，从而质疑权威的可靠性和公正性。

假如自己追随的权威具有公正无私的美德与过人的智慧，6号人格者就会极度忠诚，一旦权威变得不再能发挥保护伞的作用或蜕变成不值得信赖的人，他们就会变成反抗权威压迫的积极分子。归根结底，他们都是在寻找安全感。

有趣的是，6号人格者非常害怕风险，总是喜欢在想象中扩大隐患的威胁，但当他们真的陷入绝境时，反而比其他性格类型的人更加镇定自若、游刃有余。处于思维三元组中心的6号人格者平时存在以过度的思考代替行动的问题。若是直接面临不得不立即做出反应的环境，他们

就会用行动代替思考，不再犹豫多疑，反而会果断大胆地展开绝地反击。因为6号人格者在这时候会发现，真正降临的威胁并没有自己想象中那么严重，平时头脑中积累的预判情况与应对方案让他们如鱼得水。

总之，由于缺乏安全感，6号人格者变得谨慎多疑，渴望得到他人（特别是他们眼中值得信赖和依靠的权威）的完全认可。只有当安全感得到满足时，他们心中的焦虑和恐惧才能得到缓解。

职场角色：最具忧患意识的“忠诚卫士”

> 心理学格言
>
> 6号人格者通常有两种不同的处理焦虑的方法：恐惧症式的反应和反恐惧症式的反应。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 那些具有反恐惧症倾向的6号人格者更有可能质疑或对抗权威。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 有恐惧症倾向的6号人格者相信保持低调就不会引起麻烦，尤其在他们认为安全感的情势中。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**6**号人格者为什么在危机来临时反而最沉着冷静？

每一种行业都有自己的风险，风险管控是组织和个人取得成功的一个重要因素。对于这点，没有谁比6号人格者认识得更深刻。所以，他们给大家的印象往往是“什么事都往坏处想的胆小鬼”。

事实上，6号人格者过分小心谨慎的作风并不是在庸人自扰。他们只是想把所有的隐患扼杀在萌芽状态，为所有可能威胁工作进展的隐患做好应对预案。每当预判的问题真的降临时，其他人格类型的人可能会惊慌失措，也可能会反应迟钝。但6号人格者则会一反平时焦虑过度的样子，在危难之时显出力挽狂澜的英雄本色。因为其他人只是第一次面对这种情况，他们则早已在脑海中做了无数次演习，可以胸有成竹地按照早已想好的对策果断摆平问题。

6号人格者在职场中往往是最具忧患意识的员工。他们经常能察觉大家没有注意到的问题，特别是潜在的风险。他们生性多疑，既能忠实地与众人诚信合作，又会反复猜测别人的动机。无论是事情本身的风险还是图谋不轨者的险恶用心，都很难逃过6号人格者的眼睛。

所以，许多6号人格者会从事风险评估、情报、侦察、安保、疫病控制、质量检查、审计、监察之类的需要高度警惕性的工作。就算从事其他类型的职业，也依然会带着这种忧患意识来做事。

对于6号人格者来说，成为众人关注的焦点会令他们不安。他们往往不喜欢做组织的一把手，更喜欢充当一把手的左膀右臂。因为他们足智多谋却不擅长做决断。他们太过小心谨慎，在三思而后行的基础上依然瞻前顾后，生怕踏错一步。这种犹豫不决的多疑性格，很可能让他们错失大好良机。而思维缜密的他们也很清楚这一点，所以会主动选择扬长避短，仅仅充当为决策者提供方案的智囊或者捍卫决策者核心利益的忠诚卫士。

职场中的人际关系是复杂的，钩心斗角的情况屡见不鲜。有趣的是，6号人格者是所有性格类型中对人戒心最强的类型，自己却又非常希望获得稳固、可信赖的盟友关系。他们总是试图从蛛丝马迹中揣测对

方的心思，有时候会对别人的一言一行过度敏感，但这只是为了确定对方是否言行一致、是否经得起考验。

说到底，6号人格者最喜欢确定的人和事，最怕不确定因素。他们非常重视承诺，言出必行，力求成为值得大家信赖和依靠的人。与此同时，他们也希望别人能这样对待自己。在关系和睦、开诚布公、团结一致的组织文化氛围下，6号人格者不仅能最大限度地施展才能，而且会比谁都更加卖力地维护这种充满安全感的工作环境。

情感模式：多疑敏感，试图构建“人际关系长城”

> 心理学格言
>
> 所有6号人格者都有着特别的警觉性，因为只有这样，他们才能预想出环境中的问题，尤其是他人的问题。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 6号人格者善于根据环境的变化生活在一种持续交替的状态中。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**6**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

从“疑惑型”与“忠诚型”这两个别称，你一定能感受到6号人格者的矛盾属性。他们是所有人格类型中最多疑的那一类人，同时也是最在乎信任与承诺的那一类人。

6号人格者的多疑并不是因为对人的劣根性感到悲观，而是为了预演可能出现的各种问题，以便更好地处理威胁情感稳定的隐患。比如，他们会设想自己与亲人之间可能会因什么事情而产生矛盾，然后提前避

开那件事；他们在与伴侣结婚之前会考虑双方能否白头偕老；他们在经营婚姻时，可能会殚精竭虑地避免让配偶对自己失去感情。

对于6号人格者来说，世界上没有什么东西是天生安全的，没有什么感情是不经过细心呵护就能长久维持的。

这种观念固然是源于他们内心深处的焦虑和不安全感，但要看到他们为了克服焦虑和不安全感，也一直很努力地做好自己该做的事情。换个角度来看，这恰恰体现了6号人格者对感情的强烈责任心。他们不会跟对方随便玩玩，也不会情绪化地忽冷忽热（他们很怕别人这样对待自己），更不会突然玩失踪。某些人格类型的人对待感情的游戏心态，在6号人格者身上是不会出现的，因为他们觉得这样不仅伤害了别人，也会祸及自己。

通常来说，6号人格者倾向于与他人构建稳固的长期关系，特别喜欢不断向对方做出承诺，而且往往也能兑现承诺。每一个承诺都代表着6号人格者认为可能会对感情造成影响的问题，而做出承诺说明他们有决心和责任感去解决这个问题。此举是为了一再证明自己对亲密关系的忠贞不移。这是他们对待情感的最基本的方式。

然而，对他们来说，建立真正的信任关系并不容易。6号人格者往往担心自己过分亲近、依赖、宠溺对方时，会在情感关系中处于不利的位置。承诺可以消除疑虑，但他们又很容易因为一些小事情而产生疑心。

他们喜欢为自己规划一个美好的未来，喜欢扮演给予者的角色，喜欢与关系亲密者同甘苦、共患难。但与此同时，他们很清楚别人的性格弱点，也对别人甜言蜜语背后的动机满腹狐疑。他们会讨好关系亲密

者，努力让对方感到快乐，这种真诚的付出能让他们感受更多的爱，获得更多的安全感。假如对方有点表里不一，言行相悖，他们就会非常失望。

6号人格者会经常揣测对方的内心，把问题往坏的方向想，将内心的猜忌投射到对方身上。但是，只要对方保持言行一致，他们就会消除潜在的恐惧。如果对方及时重申自己对感情的忠诚或某个简单的承诺，以此表明真心，6号人格者就能释然，继续把对方的需要放在首要位置。

与**6**号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 具有讽刺意味的是，6号人格者必须在心里装着“危险”，这样才能感觉到安全。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 患有恐惧症的6号看上去总是鬼鬼祟祟的，对生活充满了恐惧。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**6**号人格者最反感什么样的沟通方式？

6号人格者谨慎而多疑，很难不假思索地接受某个人、某件事、某种观点。但只要通过了他们的严格检验，他们就会对此深信不疑甚至坚决捍卫。所以，他们最喜欢和靠谱的人打交道。与6号人格者沟通的诀窍是耐心通过验证。他们会在与你接触的过程中暗自考察，然后评估你的信用度与可靠程度。他们经常揣测你的真实想法，同时也不反感你对他们穷根究底，因为那正是6号人格者证明自己忠实、诚信、靠得住的机会。

能赢得6号人格者好感的举动

◎许下的承诺必定兑现，如果无法做到就事前直说做不到。

◎向他们开诚布公地表明自己的心迹与打算。

◎认真考虑他们提醒你应该注意的潜在问题。

◎在他们疑惑不解的时候，给出有说服力的答案。

◎在他们举棋不定的时候，给出合理建议并鼓励他们下决心。

◎心平气和地告诉他们不需要太焦虑多疑。

◎当他们因猜疑而生气时，告诉他们已经明确的真相或者表明自己正在努力寻找解决之道。

会惹怒6号人格者的行为

◎言谈举止轻浮无礼，态度马虎大意。

◎做事心浮气躁，完全不顾后果。

◎朝令夕改，让他们无所适从。

◎言行中表现出强烈的不信任感。

◎轻易承诺无法实现的事情，又总是为自己违背约定的行为找借口。

◎情绪多变，喜怒无常。

◎欺骗他们，哪怕是善意的欺骗。

6号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 一个反恐惧症的6号可能也会通过直接指出客人的真正意图，来让对方感到难堪。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 6号人格者常说他们是被那些不值得信任的权威养大的。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 6号因此学会了犹豫，学会了检查危险信号，学会了在权威行动之前就察觉他们的动向。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**6**号人格者对**5**号人格者的哪些优点感到敬佩？

6号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们为人忠实可靠，做事坚决果断，能帮我分析事情的轻重缓急，能给我指点正确的方向，有着极强的原则性，和我一样言出必行，不会半途而废，不会违背诺言。当他人对我不利时，他们会

仗义执言，以阻止那些罪恶行径。

反感的地方： 他们总是以高标准要求我做这做那，让我感到了沉重的压力。他们对自己不认同的事情会强硬拒绝，并且严厉批评我的观点，让我感到十分难堪。他们会仔细检查我做过的每一个细节，仿佛我靠不住似的。

6号人眼中的**2**号人

喜欢的地方： 他们给我温暖的关怀，能让我感到轻松快乐。他们会尊重我焦虑过头、爱紧张的缺点，给我带来安全感。他们慈悲为怀，个性宽厚，对我的过错也是极力包容，令大家都感到敬佩。

反感的地方： 当我婉谢他们的好意时，他们会给我施加一些压力。他们对待那些心怀恶意之人也非常温和，我怀疑他们是不是以真心待我。他们忽略了我的感受去关注别人，让我有种被疏远的感觉。他们感情用事，不太会理性思考。

6号人眼中的**3**号人

喜欢的地方： 他们敢想敢干，能以积极的心态看待周围的人和事，有着明确的目标，并且会努力追求自己想要的东西。他们是社交高手，善于和不同类型的人和睦共处，并且经常鼓励我，让我变得更为自信。

反感的地方： 他们总是喜欢浮夸地表现自己的能力。他们对我的恐惧和疑虑漠不关心，把精力都用在工作上，而不太会用心经营我们的友谊。他们其实是在用忙碌来掩盖自己的焦虑，却对我的焦虑漠不关心。最让人无法容忍的是他们会为了面子而撒谎，这是我最憎恨的事

情。

6号人眼中的**4**号人

喜欢的地方： 他们有我所欠缺的创造力与感受力，想法充满了灵性，能让人体验到细腻的内在感受。他们对过去充满深沉炽烈的感情，连我都不免为之感动。他们和我一样对不可信的权威会毫不留情地反抗。

反感的地方： 他们的情绪跌宕起伏，变化速度简直迅雷不及掩耳，令人捉摸不透。他们的感情脆弱，太容易受到打击。他们反驳我的观点时，会用非常情绪化的表达方式出口伤人。他们忽冷忽热的态度让我缺乏安全感。

6号人眼中的**5**号人

喜欢的地方： 他们冷静客观，思路清晰，善于从全局把握事物，能帮我从不同的角度来看问题。他们和我一样对不清楚的东西不轻易盖棺定论。他们非常信守承诺，一定会兑现答应的事，这也是我最重视的地方。

反感的地方： 他们没什么耐心听我倾诉满腹疑虑，觉得我对他们的信赖是一种负担，并因此跟我保持距离。我总是搞不清他们在想什么，他们也不喜欢向别人吐露心声。他们冷静过头，火烧眉毛的事也不能改变其生活节奏。

6号人眼中的**7**号人

喜欢的地方： 他们充满阳光气质，能让我也感到快乐。他们认为事物大多数是正面的、美好的，经常给予我鼓励，让我对未来的不安全

感有所缓解。他们脑子里装满了新点子，能很快地激活我的想象力。

反感的地方：　　他们总是嘲笑我的忧患意识是小题大做，没有耐心听我陈述心中的疑虑。他们总是夸夸其谈，给人心浮气躁的感觉，思考问题也比较浅显，无法给我中肯的答案。他们涉足过多活动，以至于没时间联络感情。

6号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　　他们从不担心未来，也能自信地面对未知事物，这是我最佩服的地方。他们从不在乎别人的眼光，有话直说，不需要我费心思去猜测真实意图。他们在我困难的时候总能挺身而出，让我很有安全感。

反感的地方：　　　他们太自负，过分迷信自己的力量，毫无危机意识。他们嫌弃我的软弱、犹疑，但我对他们的鲁莽行为感到非常担忧。他们控制欲太强，企图驱使我，这让我感到很不舒服。

6号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　　他们愿意用心倾听我的焦虑，安抚我的心情，让我可以勇敢地继续前进。他们能包容我的缺点，态度和蔼可亲，总是能以淡定平和的心态面对各种事。这让我也感到十分安心。

反感的地方：　　他们虽然不公开反对我的观点，但总是不听我的劝告。他们过分安泰，一点激情和活力都没有，令人乏味。他们从来不主动表明立场，我总是搞不清他们的真实想法，只能靠不停猜测。他们总是无视隐患，盲目地相信“车到山前必有路”。

第八章
7号——“我乐故我在”的享乐主义者



他们是你身边看起来最乐天的人。活泼开朗，风趣幽默，兴趣广泛，多才多艺，自由自在，是他们给周围人留下的主要印象。最重要的是，他们比其他类型的人更喜欢玩，也更懂得什么样的玩法才有意思。沉闷单调的氛围是他们唯恐避之不及的地狱，但只要有他们这些“开心果”在，社交场合的气氛就不会索然无味。

你有时候会觉得他们有点没大没小、夸张过度、虎头蛇尾，却又不得不由衷地感叹他们旺盛的活力和层出不穷的鬼点子。他们热衷于体验世界上一切有意思的事物，追求新鲜刺激而丰富多彩的生活体验。跟他们在一起时，其他人能感受到一份浓厚的童真之趣，从而把烦恼暂时抛之脑后。

他们就是7号人格者，又称享乐主义者、热情者、多面手。

如何识别7号人格者

心理学格言

和7号人聊天就像坐在飞船上看着宇宙中各种新奇的风景，有趣又过瘾。

——裴宇晶

创新对于7号人来说不是一件困难的事情，他们脑中很容易迸出稀奇古怪的点子。

——裴宇晶

和7号人一起生活永远有意想不到的惊喜在等着你。

——裴宇晶

阅前思考：**7**号人格者的价值观有哪些特点？

如何识别7号人格者？具体识别信号及内容见下表。

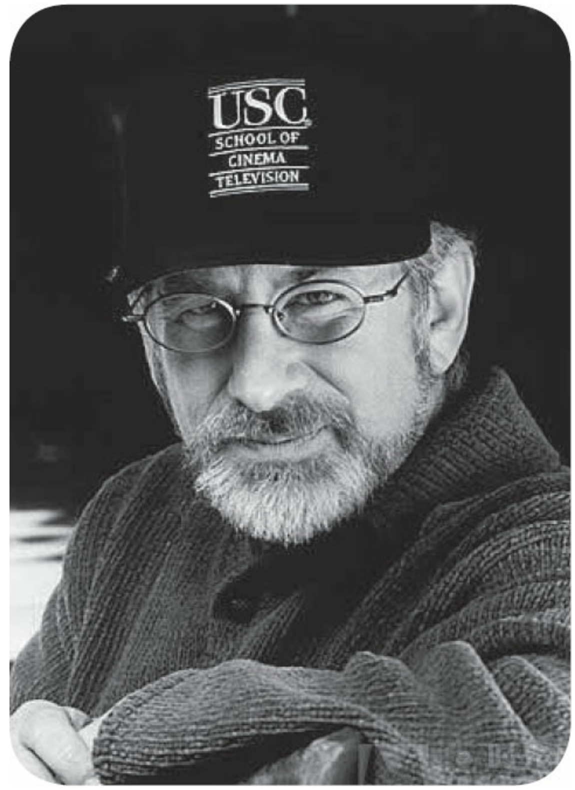
识别信号	特点
	世界上拥有无限的可能性，应该拥有多项

价值观	选择，来获得更丰富的经历与更快乐的体验。通过不断参加多种活动来保持较高的兴奋度，以免情绪变得低落。避免对单一的选择做出承诺，尽可能地保留更多的选择权。用令人快乐的精神活动来代替深层次的亲密接触。遇到困难的任务时，想办法从中逃脱。制订多样的计划，将冒险和尝新进行到底，这样才能得到更加有趣的生活。
性格关键词	热情、无拘无束、狂放不羁、幽默诙谐、喜气洋洋、兴高采烈、乐天达观、活泼开朗、机智灵活、醉生梦死。
关注点	好玩的事情、新奇的事物、令人感兴趣的人、新的可能性、新的方法。
着装风格	不按常理出牌的打扮风格，时常以奇装异服来标榜个性，酷爱追逐时尚，紧跟最新潮流的款式，喜欢鲜明夺目的色泽。不喜欢正装、商务装、制服等让人感觉被束缚的服装。
说话方式	讨论内容非常跳跃，思维缺乏连贯性和逻辑性，经常从一个话题跳到另一个不相干的话题。喜欢吹牛，语不惊人死不休，特别能侃，擅长辩论和狡辩，经常插嘴、打岔、跑题，堪称典型的“话痨”。喜欢闲谈式交流而不是正式对话，心直口快，有时甚至口不择言。语速快，语调欢快，用词诙谐，非常能调动谈话气氛。

	习惯用语有：有意思、真没劲、开心就好、无聊、快点、好玩、陪我一起、太麻烦了等。
眼神表情	眼神灵动，游离不定，因为他们总是想要发现所处环境中还有哪些新奇的事物。目光清亮，没有愤怒、悲伤、忧郁、焦虑的成分。 表情轻松欢快，非常爱笑，有着让人心情舒畅的感染力。
肢体语言	难以安静地待在一个地方，小动作非常多，而且变换很快。可以说是最好动的人格类型。经常会做一些夸张的举止来引人注目。

7号人格者代表：史蒂文·斯皮尔伯格

史蒂文·斯皮尔伯格（1946—至今）：美国著名电影导演、编剧和电影制作人。1982年的电影《E．T．》使他获得当年的奥斯卡最佳导演奖提名；1993年，他凭借电影《辛德勒的名单》获得奥斯卡最佳影片、最佳导演等多项大奖；1999年再次凭借电影《拯救大兵瑞恩》获得第71届奥斯卡最佳导演等多项大奖；2009年获得第66届美国电影电视金球奖终身成就奖；2013年《时代》杂志将他列入世纪百大最重要的人物中的一员。


USC
SCHOOL OF
CINEMA
TELEVISION

精神内核：逃避痛苦，享受生活中的无限乐趣

> 心理学格言
>
> 7号人相信生命是没有止境的，生命中总是有令他们感兴趣的事情等待着他们。
>
> ——裴宇晶
>
> 一般状态下的7号人格者需要即刻得到满足，他们要尽情享受，也从不否定自己的需求。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**7**号人格者为什么迫切地想要满足自己所有的欲望？

他们在童年被父母严厉管教，做了很多自己不喜欢的事情，心理产生了不少挫败感。由于养育自己的人在某个关键阶段的缺位，他们觉得自己无法从养育者那里得到想要的东西。为了逃避被束缚、被剥夺的痛苦，他们开始屏蔽消极的记忆，只记住那些美好的回忆，并且向外界寻找各种有趣的东西来化解内心的阴霾。他们就是7号人格者——“我乐故我在”的享乐主义者。

在思维三元组中，7号人格者与5号、6号人格者相比，对抗恐惧的

方式大相径庭。6号人格者总是过于警惕潜在的问题，5号人格者则完全退出自己感到恐惧的环境，7号人格者则会反其道而行之，通过主动找乐子来消除恐惧。

所以，从表面上看，7号人格者一般不会表现出焦虑，反而给大家一种不知愁滋味的印象。他们热情、阳光、开朗，喜欢给未来做很多计划并真正去执行。他们相信自己是出类拔萃、与众不同的人，为了维持积极乐观的心态，会主动向那些有利于自己的环境和人靠拢，而忽略那些对自己不利的评价。因此有人觉得7号人格者哪怕成年以后还是会保持一点青春期时的自恋。

在所有的人格类型中，7号人格者最热爱自由，向往无拘无束且无忧无虑的生活。单调、枯燥、拘谨的环境是他们唯恐避之不及的。他们随心所欲，稍微感到疲劳和压抑就会把注意力转移到别的事情上，以免让烦恼趁机侵入自己的内心。

对于他们来说，自由意味着可以拥有多种选择，只要还能掌握选择权，生活的乐趣就永无止境。为此，7号人格者热衷于尝试各种各样的体验，却又喜欢点到为止，不会完全投身于某种宏大的事业中。因为他们头脑中总是同时装着好几件事，而做不到仅仅专注于一件事。而且他们认为太过沉浸在一件事中，就会剥夺他们体验其他事物的时间和精力。而7号人格者恰恰最害怕被剥夺自由与选择权，无论是强制性的剥夺，还是间接的剥夺都会让他们感到恐惧。

尽管他们从来不会把内心中的害怕表露出来，但依然会通过能说会道的谈吐和热情潇洒的态度来掩盖自己害怕暴露缺点的事实。因此，广泛的爱好极有可能只是其中的一个幌子。7号人格者积极寻求快乐，实际上还是为了填补精神的空虚，逃避内心的痛苦。

他们总是放纵自己去做“最快乐的事情”，用积极正面的想象来构筑一个理性的自我形象，以便把美好的事物汇聚在心里，把不美好的东西都屏蔽在心外。假如不以快乐情绪代替负面感受，7号人格者就会很快失去生命活力。

职场角色：喜欢新鲜与弹性的“点子王”

> 心理学格言
>
> 一般来说，7号人格者容易与人发生冲突，总是认为他人一定会限制他们的自由，而不能为他们做什么。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 非常健康的7号人格者对现实有足够的信心，这使他们在与环境接触时可以不必要求环境给自己提供什么。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**7**号人格者在什么环境下的工作效率最低？

头脑风暴法是现代企业常用的决策工具。参与会议的人无拘无束地表达自己的想法，思维越发散越好，大家只阐述而不争辩，相互碰撞出灵感的火花，会议结束后再总结出一个可行的方案。这就是头脑风暴法的基本套路，而在“头脑风暴”中表现最活跃的往往是7号人格者。

在所有人格类型中，7号人格者的大脑可能是转得最快的。况且他们属于思维三元组，本来就以思维能力见长。不同于5号人格者缓慢而深入的思考习惯，也不同于6号人格者以预判风险为重心的思维导向，7

号人格者最善于进行跳跃性极大的发散思维。他们的思考一般不会太深入，而是在众多看似风马牛不想及的事物中迅速切换。有趣的是，这种高度发散的思维方式时常能意外地催生出令人叫绝的奇妙点子。因为它超越了固有观念的条条框框，从而在没有路的地方开辟新的道路。这种能力为7号人格者带来了与众不同的职场优势。

热情开朗的7号人格者具有在快节奏、高压力的环境中快速思考和行动的能力，在一个项目的初始阶段往往表现得最出色。神游八荒的开阔视野让他们能迅速闪现出独树一帜的灵感，为大家的工作打开新思路，找到新方法，取得新突破。

但是，7号人格者的精力很难集中，无法保持一丝不苟、不厌琐碎的执行力。所以，他们在项目执行阶段的表现往往不如其他性格类型的员工。总体而言，他们更能胜任设计与策划等需要想点子的工作，至于系统地研究可行性方案、制订周密的工作计划、按部就班地落实细节等工作，恰恰是7号人格者的短板。

7号人格者喜欢冒险和刺激，喜欢尝试新东西，而且想到了就去做，不会有太多顾虑。这使得他们很容易成为对多个领域都有一定了解的多面手。也正因为如此，他们是职场中最渴望无拘无束的人，甚至比4号人格者更在乎自由的工作环境。

他们精力充沛、兴趣广泛、热衷社交，什么都想了解一下。尽管他们占有的资源多、接触面很广，但资源利用率被他们三分钟热度的习性拉得很低。说到底，7号人格者还是怕被束缚在单一的选择上，希望掌握无限的可能性。因此，他们非常不喜欢按照严丝合缝的计划来做事，更喜欢领导只给出大方向和期限，剩下的由他们自由发挥的工作方式。唯有这样，他们才能自由、充分地施展“新点子生产线”的优势。

情感模式：共享美好，讨厌被束缚

> 心理学格言
>
> 在灵魂深处肯定现实乃是7号人格者特有的特质，这使他们能超越单纯的心理快乐，进入到狂喜的境界。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 由于健康状态下的7号人格者的注意力焦点落周围的世界，所以其通向经验的方式与其他人格类型截然不同。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**7**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

毫不夸张地说，7号人格者往往是大家最好的玩伴。他们是所有性格类型中最开朗最阳光的人，不会把心中的焦虑展现出来，而是用最乐观的态度看待一切。作为享乐主义者，他们熟悉各种有趣的事物与游戏法则，特别善于调动气氛，能让在场的人也感受到轻松快乐。

通常而言，7号人格者更喜欢跟同类人做朋友。你可以想象一下，两位7号人格者坐在一起交流各种有趣的经历，把各自的烦恼丢到九霄云外，尽情享受眼前的一切。这样会让他们获得最多的安全感，如同身

处一个心灵相通的大家庭里。

不过，以活跃、合群著称的7号人格者并不会把社交对象局限在同类人身上。他们喜欢做娱乐活动的组织者，把不同的朋友拉到一起共同享受娱乐时光。当然，当大家距离拉近的时候，他们会发现彼此之间还是会有不少矛盾。即便7号人格者享受这种大家庭的感觉，也不会奢求与其他人真正像大家庭那样天天生活在同一个屋檐下。

7号人格者都很自恋，为了让自己变成“万人迷”的形象，会化身为吹牛大王，以引起其他人的崇拜和爱慕。他们特别喜欢自己关注的人对自己佩服得五体投地的样子，但这更多是为了满足自己的享乐欲望，而非为了建立长久的稳固关系。因为他们是害怕被剥夺其他可能性，害怕被承诺束缚的享乐主义者。

与同属思维三元组的5号、6号人格者不同，7号人格者在保留所有的可能性时感到最快乐。也就是说，他们不想为一棵树而放弃整片森林，不会把全身心都投入到一次情感经历或一个亲密对象上。因为那样会让他们失去新鲜感，感到生活变得索然无味，心灵被枯燥与烦闷的感觉反复折磨。他们不喜欢做承诺，怕被责任束缚，只想享受快乐。

共同讨论美好的事物，是7号人格者与他人建立亲密关系的常见套路。他们非常善于让情绪不佳的关系亲密者舒展愁眉、破涕为笑。不得不承认，这时候的他们非常有魅力，十分讨人喜欢。但他们不擅长与那些因始终沉浸于负面情感而无法露出笑脸的人交流，会为了保持自己的快乐心情而选择回避。但随着关系越来越稳定，7号人格者又会意识到这段感情中平淡乏味的一面，寻找新鲜刺激的念头会再次蠢蠢欲动。

充满自恋情结的7号人格者觉得自己追求快乐是天经地义的事，所

以无法接受冲突和责备，那将意味着他们成了失败者。他们会用各种活动来回避冲突，避免被指责，显得缺乏责任心。从这个意义上讲，7号人格者并没有生活在真正的情感关系中。他们心里充满了各种对情感关系的浪漫想象，舍不得为已经掌握的情感停下脚步。

与7号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 健康状态下的7号人格者喜欢做快乐的人，这是他们生活的目标。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 虽然健康状态下的7号人格者爱憎分明，但他们对事物的态度非常积极。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 健康状态下的7号人格者对生产和创造更感兴趣，而一般状态下的7号人格者更热衷于消费和娱乐。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**7**号人格者最反感什么样的沟通方式？

7号人格者普遍贪玩，兴趣十分广泛，喜欢冒险和接触新鲜事物。他们非常健谈，善于调动对方的兴致，跟他们打交道通常比较容易。不过，一般人并不容易跟他们建立较深的交情。因为7号人格者本身注意力很分散，还喜新厌旧，对待自己觉得无趣的人会比较冷淡。此外，他

们也不愿意跟那些喜欢煞风景的人打交道。

能赢得7号人格者好感的举动

◎对他们的活泼开朗表示赞赏。

◎倾听他们分享自己的有趣经历，并且能与他们共同分享其中乐趣。

◎给他们自由的空间和自主裁量权，满足他们希望获得多种选择的心理需求。

◎温和而简明地提建议，而不是长篇大论地灌输理念。

◎分享你遇到的趣事，告诉他们有哪些新事物可以去尝试。

◎对他们天马行空的点子表示赞叹，而不是直接否定或嘲讽。

◎不逼迫他们一定按照某个条条框框或某个约定来做事。

会惹怒7号人格者的行为

◎经常地批评和指责他们。

◎处处限制他们，让他们无法自由选择。

◎给他们太多的压力，特别是强迫他们面对不愉快的事情。

◎在他们表现出不耐烦的时候依然穷追不舍。

◎认为他们的各种经历毫无意义。

◎强迫他们许下某个承诺，或者强迫他们做出唯一的选择。

◎在社交场合抢他们的风头，尤其是在他们正兴致勃勃地发表演说的时候。

7号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 7号人格者会努力吸引对方，试图通过快乐来消除紧张。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 7号人格者希望自己是永远长不大的孩子。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 7号人格者总是精力充沛，只要他们感兴趣，就愿意努力工作。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 7号人格者喜欢同时拥有多种选择并且安排后备计划。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**7**号人格者最讨厌**1**号人格者的什么习惯？

7号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们在我如痴如狂时会及时提醒我注意安全。他们

非常有原则，在我被冤枉时能站出来伸张正义。他们做事非常细心，不像我总是丢三落四、粗枝大叶的。他们总是对我的积极乐观表示称赞，让我感到很受用。

反感的地方： 他们经常会批评我的小错误，让我产生强烈的负罪感。他们总是想以自己的方式来纠正看到的所有问题，对别人指手画脚。他们总是心怀愤怒与不平，不能像我一样享受人生。

7号人眼中的**2**号人

喜欢的地方： 他们能包容我的任性，喜欢聆听我经历的各种趣事，理解我对自由的强烈渴望，对人特别热情和体贴。他们知道我有哪些才华，而且总能在我最需要的时候抛出橄榄枝。

反感的地方： 每当我有事情要离开而不能继续听他们说话时，他们会显得非常不高兴。他们太过感情用事，总是深陷其中而难以自拔。他们对我很关心，但总想改变我的生活态度。他们在关心别人的时候，会把我的需求忘到一边。

7号人眼中的**3**号人

喜欢的地方： 他们的精力十分充足，与我不相上下。他们积极主动，对工作充满了干劲。他们和我一样喜欢社交活动，每次交流都非常愉快。他们和我一样喜欢打扮自己的外表。他们总是能给我充分的自由空间去完成我想做的事。

反感的地方： 他们在工作上投入太多，完全不懂得享受当下的生活。他们只在乎结果而不关心过程，从而忽略了很多宝贵的东西。他们和我一样喜欢对问题视而不见，盲目乐观。他们时常对我喜欢的事物感

到不屑，也没耐心听我分享经历。

7号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们丰富的情感能激发我的好奇心，充满灵气的样子也非常吸引人。他们和我一样非常重视享受生命的精彩，喜欢分享所经历的紧张刺激的生活。他们比我更加不喜欢顺从别人的意思。

反感的地方：　他们会以极端的方式发泄极端情绪，这让我想夺路而逃。他们太多愁善感，经常会表现出抑郁消沉的一面，无法与我共同享乐。他们还想用那不理智的情绪来控制我的想法。

7号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　他们智慧过人，能想到很多我无法注意到的事情。他们从来不依赖别人，对自己的能力非常自信，对我也不会有过多的要求。他们的知识非常丰富，经常让我受益匪浅。我最羡慕他们每次都能以非凡的专注力来做事。

反感的地方：　他们批评我经常把精力浪费在一些肤浅的事情上。他们不喜欢冒险，对刺激的事情毫无兴趣。他们不喜欢社交活动，总是一个人独处，跟我截然相反。他们理智过头，缺乏激情，跟大家有明显的隔膜。

7号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　我最佩服他们做事沉稳、小心谨慎，不像我那么粗心大意。他们非常喜欢我分享的快乐体验，对我的事情表现得十分好奇。他们遵守信用、高度忠诚，对家庭、朋友和工作都很有责任心，免去了我的后顾之忧。

反感的地方：　他们总是幻想着各种可能出现的问题，喜欢放大消极的一面，却又不肯去主动解决，这让我感到头疼。他们遇到压力的时候会变得很容易出口伤人。他们总是批评我太任性，对我要求太严格。

7号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　他们做事爽快，直言不讳，从不前怕狼后怕虎。当我受到不公正待遇时，他们会站出来为我两肋插刀。他们和我一样敢于挑战权威。他们非常独立，也能尊重我的自由与私人空间。

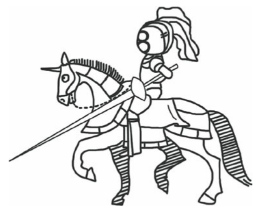
反感的地方：　他们的措辞往往很强硬，总是命令我听从他们的指挥。他们发怒的样子很吓人，让我恨不得马上逃离。他们刚愎自用，总是凭自己的判断做决定，完全不听人劝。他们总是尝试支配我，剥夺我最爱的自由。

7号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　他们非常随和，不会让我感到紧张。他们和我一样热爱自由，而且不会以某种形式拘束我。他们比我更加不喜欢冲突和对抗。我不守规矩时，他们也不会对此横加指责。他们喜欢倾听我讲的各种故事。

反感的地方：　他们的态度总是左右摇摆，我很难搞清楚他们真正的想法，跟他们讨论事情时往往迟迟做不了决定。他们外表温和，内心却执拗无比。他们跟我一样说到的事未必能做到。他们的工作效率低得令人发指。

第九章
8号——“我强故我在”的挑战者



他们是你身边气场最强势的人。“我命由我不由天”是他们的信条。主宰自己命运的决心，战胜一切困难的胆识，在他们的身上展现得淋漓尽致。他们霸气外露，斗志昂扬，崇尚力量，不惧斗争，不断披荆斩棘，毕生都在开创自己的一片天地。其他类型的人往往会被他们的豪情壮志感染，被他们的刚强不屈所激励。

他们爱憎分明，直爽豪迈，喜欢与强者竞争，信奉“弱肉强食，适者生存”的法则，却又爱替弱小者伸张正义、打抱不平。他们不喜欢被别人领导，而倾向于领导他人。处于下位时会挑战现有格局，处于高位时则希望一切在自己的掌控之下。无论何时何地都试图树立不可动摇的个人权威。

他们就是8号人格者，又称挑战者、保护者。

如何识别8号人格者

> 心理学格言
>
> 在8号人的字典里是没有“难”这个字的，他们相信：爱拼才会赢！
>
> ——裴宇晶
>
> 如果8号人作为一个团队的领导者，他们做事喜欢大刀阔斧，不喜欢拖泥带水。
>
> ——裴宇晶
>
> 8号人喜欢冒险创业，所以可能会大起大落。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**8**号人格者的肢体语言有哪些特点？

如何识别8号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
	希望以钢铁般的意志与强大的力量战胜困

价值观	难，战胜对手，战胜环境，扼住命运的咽喉。掌握更多的权力与实力，成为自己“地盘”的保护者，力求支配外部世界。控制那些自己想要的事物和对自己生活有影响的人。公开表达自己的愤怒，替弱者打抱不平。过度做某事以克服厌倦心理。以敌我分明的思维方式来对待世界。希望世界能按照自己心中的想法来运作。
性格关键词	自信满满、刚毅果决、坚强不屈、专横跋扈、控制欲强、喜欢支配、醉心权力、领导风范、豪爽霸气、争强好斗。
关注点	一切与获得更多权力有关的事情，能让自己变得更加强大的人、事、方法。
着装风格	喜欢庄重大气的打扮，不一定需要烦琐的装饰，但一定要合体且能展现硬朗的质感。
说话方式	谈话内容往往以发布指示为核心，遣词造句多用命令口吻。声音洪亮，不拘小节，语气容易激动和急躁，喜欢直截了当，从不拖泥带水，喜欢直入主题，经常给人居高临下的感觉。 习惯用语有：我命令、我要求、我说了算、跟我走、就这样决定了、怕什么、听我的、少废话、我来负责、我告诉你啊、看我的、随我来、不许、不得、不准、还不快去、够义气、有魄力、有胆识、有血性等。

眼神表情	目光如炬，平时有一种比较温和的威严感，愤怒时会射出刀子般的眼神，令人畏惧三分。 表情不怒自威，容易生气，让人感到心惊胆战。也就是大家平时说的“样子有点凶”。
肢体语言	喜欢用手指挥别人，动作刚劲有力，充满豪迈果断的作风，举手投足别有一番气势，给人一种充满力量和自信的感觉。

8号人格者代表：富兰克林·德拉诺·罗斯福



富兰克林·德拉诺·罗斯福（1882—1945年）：史称“小罗斯福”，是美国第32任总统，美国历史上唯一连任超过两届（连任四届，病逝于第四届任期中）的总统，美国迄今为止在任时间最长的总统。在20世纪30年代美国经济大萧条期间，推行罗斯福新政复苏美国经济。第二次世界大战爆发后，成为同盟国阵营的重要领导人之一。后来被美国的权威期刊《大西洋月刊》评为影响美国的100位人物之第4名。

精神内核：战胜环境与对手，掌控自己的命运

> 心理学格言
>
> 8号人喜欢掌权，他们是“天生的领导者”。
>
> ——裴宇晶
>
> 8号人格者认为除非自己的目的已达到，否则必须坚持己见。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 在第八型人格中，可以见到勇气、意志、自主、领导权、权威、专断。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**8**号人格者为什么痴迷于追求强大？

他们的童年过得并不顺利，往往遭遇了不公正的对待，并且被更强的人欺负时也未能得到保护。久而久之，他们开始认为这个世界危机四伏，唯一能靠得住的只有自己，只有不断变强才能改变处境。从此以后，他们把自己装进冰冷的铠甲中，不再以温柔的态度解决问题，而是凭实力较量说话。他们就是8号人格者——“我强故我在”的挑战者。

在成年以后，8号人格者会锻炼出坚韧不拔的钢铁意志，养成一眼就能看出来的领袖气质。他们从来不相信眼泪，也反感自怜自艾，更讨厌被困难压垮腰杆，发自内心地否定一切软弱的人和事。他们不愿承认个人能力的局限性，也不想被看作是无法承受痛苦的懦夫。

8号人格者充满了挑战精神，把自己定位为一位百折不挠的战斗英雄。迎难而上、勇往直前是他们的人生信条。他们不断地战胜对手，不断地冲破环境的束缚，借此展示自己的力量，证明自己的命运主宰在自己手中。他们克服恐惧的方式是直接与之开战，强迫自己去面对、征服心中害怕的事物。

他们喜欢充满竞争的环境，也擅长利用自己拥有的一切优势来取得胜利。有趣的是，斗志昂扬的8号人格者经常会通过公平较量来与人打交道。假如取胜的话，自己的控制欲会得到满足；假如输掉的话，他们也会借此认识一个值得敬佩的对手，产生惺惺相惜之情与更大的进步动力。

8号人格者在追求力量与胜利的过程中，可能会变得比较以自我为中心。他们最害怕的事情是自己软弱无力和被别人支配。从某种意义上说，他们的一切行为都是为了保护自己的内心而奋起抗争。

一旦心里有了想法，8号人格者就会马上去行动，并为此投入大量精力。他们往往比较刚愎自用，固执地相信自己心中的真相就是客观上的真相，并排斥一切反对意见。他们会把注意力高度集中于对方的弱点，而忽略自身的弱点。由于崇尚斗争，他们往往持非黑即白的立场，希望模糊不清的灰色地带最好不存在，也不太会考虑以妥协的形式解决问题。在他们眼中，中立是一种软弱的表现，而摒弃一切软弱的因素是理所应当的。

无论是赢得挑战还是掌握命运都需要足够强大的能量，这使得8号人格者对权力的控制比其他性格类型的人更为迷恋。他们总是被能展现力量的东西所吸引。因为这能让最具公开攻击性的8号人格者以更强的力量和决心来面对冲突，也能帮他们压抑内心多愁善感的一面。

职场角色：杀伐果断的“天生领导者”

> 心理学格言
>
> 一般状态下的8号人格者认为，只能有一个顶尖人物存在，那就是他自己。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 8号人格者觉得整个世界都该为他们而调整，所有人应团结一致助其完成目标。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 8号人格者很有可能变得自我中心，被自我的力量和宏伟计划冲昏了头。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**8**号人格者为什么最喜欢做一把手？

在职场中，最不怕困难险阻的就是8号人格者，最喜欢开创常人不敢想的事业的还是8号人格者。其他性格类型的人要么顾虑风险，要么畏惧难度，要么觉得不靠谱，要么觉得没意义，不愿去做一些“伟大的壮举”。但8号人格者只要认定了目标，就会排除万难、披荆斩棘，不惜

一切代价将其完成。这种无与伦比的魄力与胆识，让他们很容易成为组织中各层级的一把手。而他们也往往把成为团队中的领袖人物作为自己的奋斗目标。

8号人格者也许不如1号人格者的原则性那么强，不如2号人格者讨人喜欢，不如3号人格者善于表演，不如4号人格者那么有灵气，不像5号人格者擅长思考，不像6号人格者那么重视风险，不像7号人格者那么善于变通，不像9号人格者那么平易近人，但他们对宏伟目标锲而不舍的决心超过了其他所有的人格类型者。

在这种决心的驱使下，8号人格者会有意识地寻觅各种类型的人才，组建自己的团队，攻入充满竞争的市场或者开辟前景未明的新领域。他们自信果断，崇尚实力，知道怎样鼓舞大家奋力拼搏，也知道怎样凝聚人心，有着出色的组织管理能力。这些领导者必备的素质，在8号人格者身上表现得尤为突出。从这个意义上来说，他们天生就是能以威信服众的领导者。

尽管打拼事业的过程一波三折，但8号人格者本身的思维方式比较直来直去，甚至有好大喜功的倾向。他们崇拜古今的名人与伟人，不满足于小打小闹的胜利，而是希望在努力拼搏后取得举世瞩目的巨大成功。这会导致他们的人生像赌局一样大起大落。

他们会观察形势，等待时机，然后抓住机会全力一搏。无论过程怎样，只要他们不拿到想要的东西，不实现早已定好的目标，就不会善罢甘休。这种执着的精神也是其他性格类型所不具备的。假如8号人格者选择了正确的奋斗目标，有可能会名垂青史；若是选择了错误的奋斗目标，则很容易给人们带来灾难。

8号人格者喜欢掌权，做团队中的决策者，这样便于自己最大限度地掌控环境。所以，他们有着强烈的“地盘”意识，也非常重视保护小团体中所有部下的利益。尽管他们有时候作风霸道、刚愎自用，听不进不同意见，但实际上对“自己人”非常关爱，会尽心尽力地做大家的保护伞。

情感模式：我的一切由我做主

> 心理学格言
>
> 驱使8号人格者的力量是害怕被他人主导、伤害和控制。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 8号人格者下定决心要让自己坚强，他们身上的多愁善感、软弱、对爱的渴求、求助的能力都必须压抑下去。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 8号人格者承认大家需要他们，但常常不相信大家会爱他们。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**8**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

别看8号人格者总是处在人群簇拥的环境中，实际上他们是比4号人格者更天然的孤独者。5号人格者表面上最形单影只，但他们内心并不孤独，与8号人格者恰恰相反。他们很难做别人的知心朋友和亲密爱人，一生可能只关注一个人，只保卫一块领域。对于8号人格者来说，友情与亲密关系是在两条线上交替发展的。双方需要不断地表明立场、

交换观点，保持共同的目标和兴趣爱好后，彼此间的关系才能变得稳固。

在构建亲密关系的开始阶段，8号人格者会通过设立条件来保持自己的独立性。因为他们喜欢掌控主导权，准确地说是独自掌控主导权。随着与朋友的关系越来越亲密，他们会逐渐意识到自己不能完全凭个人想法主导一切，而开始征求对方的意见。他们素来以保护者自居，并不习惯自己被别人的情绪影响，更不希望自己对对方产生依赖性。但关系亲密者的意见对他们越来越有用，他们不得不认真考虑这些内容。

随着时间的推移，8号人格者会逐渐放下自己的心防，强硬作风也逐渐变得温柔起来。但在彻底解除心防之前，他们会为了保障安全感而力求让自己成为双边关系的主导者。

具体而言，他们想要知道关于对方的一切，以至于成为控制欲极为强烈的监控者。他们骄傲的内心不愿意承认自己已经离不开对方，无法面对自己对对方产生了极强的依赖性。为此，他们会以各种方式来宣示自己对情感关系的主导权，继续把自己塑造成对方的保护者。

耐人寻味的是，8号人格者希望自己成为感情的主宰者，但对方拒绝他们的这种控制的时候，他们又会觉得对方更有魅力，不愧是自己看中的人。之所以出现这种矛盾心态，是因为天生渴望权力的8号人格者一方面是希望能预测关系亲密者的行为，让对方觉得自己是可以信赖的保护伞；另一方面又看不起那种轻言放弃的软弱者。有骨气的人最令他们敬佩，只要不是处于敌对的立场，他们就希望与之建立亲密感情。

从这个意义上说，8号人格者处理感情的基本方式始终围绕着权力变化。内心孤独的他们在保护对方的同时，也在考验着对方的可信赖

度。如果对方经受住了考验，懂得坚持立场来反击不合理的控制，懂得公平地使用权力，8号人格者就会像信任自己一样信任他们，从而逐渐交出对情感关系的控制权。

到了这个阶段，8号人格者与一般人相处时，会觉得自己是不被理解的孤独者，但与关系亲密者相处时，会把对方当成自己的一部分，并对其深信不疑，完全依赖。

与**8**号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 只要找到一个值得谴责的明确对象，8号就通过合法渠道获得了控制权，把自己塑造成了正义的象征。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 外在的威胁会点燃8号人格者心中的怒火，怒火能让他们产生一种强有力的感觉。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**8**号人格者最反感什么样的沟通方式？

8号人格者最讨厌的事情是别人阻挡他们前进的道路。一旦出现这种情况，他们会用尽浑身解数来排除障碍。他们豪迈爽朗，大大咧咧，不拘小节，讨厌那些软弱无能、小家子气、欺软怕硬、胡作非为的人。他们对弱小者与“自己人”有很强的保护欲和控制欲，对强大者又有浓厚的挑战欲。如果想要跟8号人格者搞好关系，就得让他们承认你有成为“自己人”的资格，至少也得是他们可以信赖的盟友。因此，千万不要站在他们的对立面。

能赢得8号人格者好感的举动

◎尊重他们的权威，让他们感觉自己依然是局面的掌控者。

◎与他们交谈时保持高度的热情，同时注意态度要不卑不亢、光明磊落、落落大方，绝不能拖泥带水、优柔寡断。

◎能开诚布公地说亮话，而不是拐弯抹角地表达自己的观点。

◎称赞他们的强劲实力、英雄气概以及铁肩担道义的正义感。

◎尊重他们的隐私，承诺为他们不愿意透露给别人的信息进行保密。

◎接受他们据理力争的沟通方式，耐心地与之谈判。

◎向他们展示出自己的自信，特别是要表达出不怕牺牲的觉悟和决心。

会惹怒8号人格者的行为

◎虚张声势或拐弯抹角的表达方式。

◎敢于跟他们据理力争，但若只批评而给不出有用的建议，他们会因此觉得你只是个空谈家。

◎投机取巧，耍阴谋手段，而不是凭借实力进行光明正大的较量。

◎忤逆他们的意图，对抗他们的权威。

◎试图夺取他们的权力与地位。

◎狐假虎威，欺凌弱小，横行霸道。

8号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 弱肉强食，优胜劣汰，这就是8号人格者的世界观。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 一旦行为规则被抛弃，8号人格者往往会去破坏他们曾经坚持的原则。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**8**号人格者希望能从**3**号人格者那里学到什么？

8号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们做事很懂规矩，不会在背后搞小动作，认真务实，责任心强，头脑理智而富有逻辑性，说话条理分明，办事抓纲带目、干净利落。他们有着坚定的信仰和远大的目标，致力于改变世界不好的地方。

反感的地方：　　他们总是抱着规则不放，一点都不懂变通的重要性。他们非常固执地要求我按照他们的意见来做，而我最讨厌别人命令我。他们总是顾虑别人的批评意见，让自己束手束脚。他们总是批评我

的大胆言行不合规范。

8号人眼中的**2**号人

喜欢的地方：　他们很有爱心，喜欢帮助弱势群体。他们对别人的心情感同身受，能温柔体贴地对待别人，这正是我最欠缺的地方。我很钦佩他们为家人和朋友做出牺牲的奉献精神，而他们也很感激我对他们的保护。

反感的地方：　他们为了让别人喜欢自己，会虚伪地屈己从人。他们经常搞不清立场，为了帮助外人而损坏自己人的利益。他们的感情脆弱，和我熟悉以后会保持一定的距离，有时候会把自己打扮成一副受害者的样子。

8号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们工作积极且效率很高，我只需要给个方向，他们就能把剩下的一切都打理妥当。他们和我一样对生活非常乐观，哪怕身处低谷也能很快走出挫折，更加干劲十足地去奋斗。

反感的地方：　他们城府很深，为了讨好每一个人会假扮成一副完美的形象，而不直接向别人表达自己的真实想法。他们和我一样只注重目标而不在意过程，从而导致一些本来可以避免的问题发生。他们做人不够坦荡，生活也过于紧张。

8号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们情感丰富，也从不掩饰自己的情感，还懂得欣赏我的豪情，有着和我一样的叛逆精神。他们开心的时候非常有诱惑力，拥有一颗童真之心，愿意和我一起去冒险，在刺激中寻找快感。

反感的地方：　　他们会挑战我的权威，不听号令，我行我素。他们总是对我提出不加掩饰的批评。他们总是沉迷在自己的情感世界中，想法不切实际，做事很飘忽，我无法掌控他们。他们经常会做一些伤害自己的蠢事。

8号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　　他们非常聪明，头脑很灵活，富有远见卓识，常能从宏观战略的角度看问题。他们能理智地看待一切事物，不被私人感情所左右。他们欣赏我的果敢和行动力，和我一样独立自主，并且理解我对权力的需求。

反感的地方：　　他们总觉得我太粗俗鲁莽，不够明智。他们是思想的巨人，行动的矮子。我无法忍受他们缺乏情感的冷淡态度，也不喜欢他们封闭自己内心，拒人于千里之外的样子。

8号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　　　他们信任我的时候，会感激我对他们的支持和庇护，会忠于我的权威，愿意为我奉献一切。他们能用幽默感来让我开心，还会经常提醒我忽略了哪些容易引起麻烦的问题。他们认真谨慎，一诺千金，值得信赖。

反感的地方：　　他们会过多揣测我的内心，还经常庸人自扰。他们害怕冒险，不敢尝试新事物和新方法。他们的自信心不足，总是低估自己的能力。他们总是向我寻求保护，我不喜欢这种懦夫。

8号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　　他们能以轻松诙谐的方式来表达自己的看法，喜欢冒险和尝试新事物，喜欢分享自己的丰富经历，让我感到十分有趣。他们机智灵活，在工作中往往能冒出一些令人叫绝的好点子。

反感的地方：　　他们总是为自己的错误找借口，当我生气的时候，他们总是逃之夭夭。他们心浮气躁，办事不太靠谱，经常虎头蛇尾。他们会挑战我的权威，并且企图诱导我加入他们的计划。

8号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　　　他们包容大度，从不对小事斤斤计较，很容易相处。他们非常尊重我，十分钦佩我积极主动的性格与敢于冒险的魄力，并且从不挑战我的权威。当我情绪不好时，他们总能帮我很快恢复冷静。

反感的地方：　　无论我的言辞多么激烈，他们都是以冷战的态度回应，不会跟我坦率交流。他们太过被动，遇到事情总是等到火烧眉毛才去行动，如果完不成就逃避现实。他们固执起来让人烦恼，打太极的含糊态度令人着急。

第十章
9号——“我安故我在”的和平缔造者



他们是你身边最与世无争的人。从容淡定、温和友善、慢条斯理、悠闲泰然是他们在大家眼中的主要形象。当别人都争先恐后地追逐潮流时，他们总是不紧不慢地按照自己的节奏走。他们不以物喜，不以己悲，没什么雄心壮志，践行着顺其自然的人生哲学。他们大肚能容天下事，能包容与自己极端相反的人和事。你很难用物质诱惑或精神激励来改变他们的既定步调。

这是一群不善于拒绝的老好人，往往满足于现状而不希望发生变化与纷争。他们善于平复大家的负面情绪，为别人提供支持，并且努力调和各方矛盾，让群体关系变得更为融洽。从他们身上，你会感受到一种其他人格类型的人所没有的安逸和宁静。

他们就是9号人格者，又称和平缔造者、调停者。

如何识别9号人格者

> 心理学格言
>
> 9号人的自我麻醉方式可谓五花八门。
>
> ——裴宇晶
>
> 9号人是典型的好好先生，很少发火，他们看起来总是很和气，习惯于迁就他人。
>
> ——裴宇晶
>
> 其实9号人心中也有坚定的想法，只是他们不愿意表达和面对。
>
> ——裴宇晶

阅前思考：**9**号人格者的注意力通常放在哪些方面？

如何识别9号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
	希望自己能在和谐融洽的氛围中平静安宁

价值观	地过着舒适的小日子，极力避免卷入各种形式的冲突中，对疑难问题能拖就拖。用不必要的琐碎事务来代替真正需要的东西，把最重要的事情放在最后的期限来处理。喜欢根据习惯和传统来按部就班地运作，不想花费太多精力去考虑复杂的事情。极力压抑内心的怒火，保持和蔼可亲的形象。善意感知对方的内心需要，但缺乏自我意识，不善于拒绝他人的要求。
性格关键词	祥和、平静、淡然、镇定、平易近人、包容大度、散漫懈怠、悠然自得、豁达乐天、温柔体贴、与世无争。
关注点	周边的气氛、环境的变化、需要避开的冲突、大家的意见、避免成为焦点。
着装风格	喜欢宽大而舒适的服装，那样会让自己感觉更加轻松和安逸。不喜欢可能让自己成为人们关注焦点的时尚衣装，也不喜欢太扎眼的色调。只要朴实自然，得体大方，让自己在人海中毫不起眼就行了。
说话方式	讨论内容往往是由对方决定的，自己更多是附和对方的意见。语速慢条斯理，语气平和舒缓，语调比较懒散，表达有点拖泥带水的。能不发表意见就不发表意见，也不喜欢明确表达立场，而是以模棱两可的措辞来和稀泥。 习惯用语有：随便、知道了、不清楚、等一下、再说吧、无所谓、听你的、由你决定、

	挺好的、都可以、都不错等。
眼神表情	目光柔和而淡然，带有几分与世无争的慵懒，仿佛没睡醒的样子，不会给人带来半点压力。 表情憨厚，略微木讷，经常会露出善意的微笑，像弥勒佛一样一团和气，你都想象不到他们发怒时会变成什么样子。
肢体语言	动作柔软无力，太过温柔。有时候会在说话时附带一些手势，但不会给人果断有力的感觉。

9号人格者代表名人：卡尔·古斯塔夫·荣格

卡尔·古斯塔夫·荣格（1875—1961年）：瑞士心理学家。1907年开始与弗洛伊德合作，发展及推广精神分析学说长达6年之久，之后与弗洛伊德理念不和，分道扬镳，创立了荣格人格分析心理学理论，提出“情结”的概念，把人格分为内倾和外倾两种，主张把人格分为意识、个人无意识和集体无意识三层。曾任国际心理分析学会会长、国际心理治疗协会主席等，创立了荣格心理学学院。他的精神分析学说对心理学研究产生了深远影响。



精神内核：保持内心的安宁，避开冲突的环境

> 心理学格言
>
> 当9号人来到这个世界上，认为和谐是最重要的。
>
> ——裴宇晶
>
> 9号人格者追求自律和独立，他们渴望有自由和空间去走自己想走的路。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**9**号人格者为什么很难选择立场？

他们小时候因为表明了自己的观点而遭到父母长辈的怒斥或冷落，即使自己表达了愤怒之情也被彻底无视。这使得他们很早就开始认为别人不会听自己的意见，自己的想法根本不重要，所以他们会忘掉自我，只有这样才能融入环境，维持和睦融洽的氛围。他们就是9号人格者——“我安故我在”的和平缔造者。

由于童年经历的缘故，9号人格者在成年后会变得非常在意“和平”。他们曾经被冲突双方夹在中间，饱尝左右为难之苦。在他们看来，世界并不是非黑即白的，每个人的观点都存在有用的一面，所以没

必要针锋相对。而自己的发言根本没人重视，说了也是白说，所以没有表达的必要。

他们的注意力总是聚焦于是不是应该认同别人的观点，而并不会很认真地思考自己的立场。选择站在哪一边对9号人格者来说是一件困难的事。他们害怕自己表明立场后会让别人失望，从而导致关系疏远。与此同时，他们也怕过于顺从对方的意见而被对方控制。

这种心态使得9号人格者喜欢忘掉自我，忽略自己想要的东西，把注意力和能量从真正的需要转移到别的地方。归根结底还是为了避开冲突环境，让自己的内心保持宁静与充实。

9号人格者善于倾听别人的心声，也对别人的需要有着敏锐的判断，偏偏对自己最不上心。

他们忘掉了自我，内心往往进入沉睡状态，只是凭着工作的本能来自动作业。当你看到他们在无休止地“努力”工作时，他们也许跟梦游没什么两样。9号人格者最喜欢按部就班，不需要花费多余的脑筋去深思熟虑，也不需要去面对种种矛盾和变数，更不需要对此做出取舍和选择。

9号人格者喜欢得到更多东西，而不愿失去任何东西。他们会像收藏家一样囤积自己感兴趣的事物，以此来充实自己的空闲生活。这也是他们保持内心安宁的一种办法，以便阻止自己去考虑那些真正该做却又过程艰巨的重要事情。

他们并不是永远没有愤怒情绪，只是不爱冲人发火而已。因为那样意味着明确立场，主动卷入冲突当中，破坏脆弱的融洽氛围。于是9号人格者主动让自己的愤怒陷入沉睡状态，从而把身心中多余的能量消耗

在那些不太重要的领域。这也是他们喜欢收藏和堆积琐碎事物的主要原因。

尽管9号人格者善于压抑怒火，但他们也并不会彻底放弃被动的反抗行为。他们会对其他人的意见充耳不闻，态度十分顽固，并且不按对方意愿去做。想要发火的时候，他们的内心依然会不断挣扎，顾虑这样那样的后果。因为最初的时候，忘掉自我的9号人格者会默认别人的意见是对的，直到确信对方错误而自己的观点正确，确信自己获得了充分的生气理由后才会真正爆发怒火。

9号人格者身上存在一个非常微妙的矛盾。他们既是最不愿意选择鲜明立场的人，又是九型人格中最顽固的类型，甚至比原则性最强的1号人格者更加顽固。他们最开始会顽固地不做选择，一旦确定了某种立场就会一条道儿走到黑。所以，他们心中的最佳状态是保持中立，调和冲突各方的关系，而不是彻底成为某一方的支持者。

职场角色：与世无争的“润滑剂”

> 心理学格言
>
> 只要9号人格者把他人理想化，就会贬低自己，把自认为不可能拥有的所有美好特质全都投射到了理想化的他人身上。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 9号人格者已经在自身精神世界建立了一种平衡，一种和平、满意的感受，他们不想与世界或他人发生互动，这样会干扰到他们。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**9**号人格者注定是职场中最平庸无奇的人吗？

在所有性格类型中，9号人格者是个性最不突出的一群人，甚至经常被大家当成没脾气的凡夫俗子。

他们没有1号人格者的坚定立场，没有2号人格者的热情慷慨，没有3号人格者出人头地的抱负，没有4号人格者丰富细腻的感情，没有5号人格者的专注力，没有6号人格者的言出必行，没有7号人格者的冒险精

神，没有8号人格者的领袖气质。乍看之下他们非常平庸，无论从事哪种职业，都会变成该职业中最常见的“凡人”形象。从某种意义上讲，各行各业的从业人员大多都是9号人格者这种社会大机器中随处可见的千篇一律的零件。

9号人格者之所以给人们留下这种印象，并不一定是本身缺乏才能，更多是由于他们过分追求安定，主动消除了自己的锋芒，掩盖了自己的本色所致。如果不这样做的话，他们就会卷入激烈的竞争，要面对许多复杂而痛苦的抉择。而这些东西必然会打破自己心中的和谐与安宁，这恰恰是9号人格者不希望看到的。

在这个动机的驱使下，9号人格者会努力远离人们关注的焦点，始终保持低调，主动隐身于普罗大众之中，巴不得自己丢到人群里就找不到。因此，你很难真正弄清他们有多少能力和潜力，只能看到他们故意展示的平凡的一面。

纵观整个职场，脾气最好且让大家最安心的人最有可能是9号人格者。他们从不旗帜鲜明地表达观点，选择立场，也极少与别人争辩是非对错（尽管内心未必赞同）。虽然不像2号、3号、7号人格者那么热衷社交，但并不热情开朗的他们却有一种润物细无声的亲和力，能让你放下戒心与敌意。

通常而言，9号人格者的拖延症比较严重，办事效率不太高，工作表现中规中矩。但他们同样有其他人格类型者所缺乏的特长，一旦被充分利用就会释放出他们自己都无法隐藏的光彩。

9号人格者的内心世界和4号、5号人格者一样丰富，并且也和1号人格者一样想把理想世界与现实世界联系在一起。他们不仅善于倾听，也

乐于分享自己的心得与经验。他们有着超乎寻常的耐心与细致，又非常尊重被指导者，堪称最好的老师。

此外，9号人格者擅长把不同的观点整合在一起，寻找各方的最大共识。追求融洽氛围的人生哲学更是令他们成为最优秀的矛盾调解员。所以，9号人格者又被称为和平缔造者。团队里各种分歧意见会在他们的整合下达成一致，各种冲突矛盾会被他们很好地调节。9号人格者喜欢共赢，不会对其他人产生任何威胁，堪称团队组织中最有效的“润滑剂”和“黏合剂”。

情感模式：厌恶冲突，把对方放在第一位

> 心理学格言
>
> 9号人格者与他们的强烈情感、本能冲动、愤怒完全脱离了联系，以此保持内心宁静温和的性情。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 9号人格者对世界一片善意，但他们仍可能给他人造成相当大的伤害。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**9**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

假如你想要一个无怨无悔，永远关心你、体谅你的伴侣，没有谁比9号人格者更能胜任这个角色了。

温柔善良的他们是最好的倾听者，能把注意力高度集中在关系亲密者身上。最令人惊喜的是，9号人格者有着与迟钝外表不相称的极其敏锐的共情能力，可以轻而易举地深入谈话对象的内心，点明对方的真实感受，很容易让对方产生知己的感觉。最重要的是，当9号人格者真正喜欢一个人的时候，会渴望与对方全方面的融合，全面彻底地了解关系

亲密者只是他们眼中的基本工作而已。

不同于2号人格者与8号人格者的控制欲，9号人格者追求完全融合的情感关系并非为了操纵对方。恰恰相反，他们会给对方最多的自由选择权，将情感关系的主导权完全献给对方。这也意味着，9号人格者完全把对方放在第一位，以他人的心为自己的心。假如所托非人，全身心奉献给对方的他们会比其他人更加懊恼和悔恨。

9号人格者在体察对方心情方面可谓行家里手，偏偏对自己的真实感受一脸茫然。因为他们会把理想伴侣的感觉当成自己的感觉，把对方变成自己的生活动力。抛开这个灯塔的话，习惯忘记自己需求的他们就会顿时失去航向，也不清楚自己到底想要什么。

在这种心态的驱使下，9号人格者往往能让情感关系维持很久。即便他们实际上对对方已经毫无感觉，也会按照惯性去维持这种关系，即便这并非他们真心希望的选择。说到底，9号人格者非常不习惯面对真实的自己，如果没有用全心全意地为他人着想来掩盖这点的话，他们就会清楚地感受到自己内心深处的空虚和麻木。

从积极的角度看，9号人格者在情感关系中总能想人之所想，急人之所急，坚定地为对方排忧解难，并且给予对方最大的尊重和自由空间。这对很多人来说是一种最舒服的相处方式，也是最容易摆脱对方的相处方式。所以很多人会觉得9号人格者这种无私奉献的情操傻得可爱。

但事实上，9号人格者同样希望别人能注意到自己的心声，帮自己找到最合适的定位。他们期盼与对方完全融合，但内心深处又隐藏着能够保持独立自主并拒绝他人要求的强烈愿望。他们往往会用外在的顺从

来掩饰内在的反抗，回避完全的承诺，不愿直接做出最终的表态。因为他们一直在扪心自问：“我的选择是正确的吗？”

这令他们一方面会对关系亲密者极尽体贴，另一方面又不肯表态完全地占有对方，显得扭捏迟钝。不过，只要他们确定了内心真实的想法，下定了决心，就会以九型人格中最顽固者的姿态来忘我地经营这段天长地久的感情。

与**9**号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 9号人格者的内心景观就好像人们在风和日丽的天气外出郊游，以享受那种愉快的感觉。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 9号人格者对生命的感受力使他们感到极大的满足，他们认为没有什么理由要努力改变其本质性的东西。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 9号人格者以否认攻击性的存在这一典型方式来解决其攻击性问题。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**9**号人格者最反感什么样的沟通方式？

9号人格者可以说是最好打交道的类型。他们非常注意照顾对方的感受，能像水一样善于根据对方的情况调整自己的姿态，用对方感到最舒服的方式和最安全的距离进行交流。只有当对方在言行上太过分时，他们才会有一些含蓄而顽固的反抗行为。而在其他情况下，9号人格者

的包容力与亲和力都是最好的。总体来说，跟他们互动的压力最小也最省心。不过，要真正讨得他们欢心的难度稍微大一些。因为你如果本身不是9号人格者的话，很难像他们那么善于照顾对方的感受。

能赢得9号人格者好感的举动

◎称赞他们的豁达心胸、超乎寻常的耐心以及真诚友善的态度。

◎像他们替你着想一样考虑他们的感受和需要。

◎宽容他们的懒散、迟钝、喜欢和稀泥、态度含糊等缺点。

◎把他们当朋友来尊重，而不是一味利用他们的善良。

◎不光是将其作为最佳倾听者，也愿意耐心倾听他们平时隐忍不言的苦恼。

◎在他们需要的时候陪伴在旁，一起迎接风雨或者享受悠闲时光。

◎帮助他们完成一件超越自我的事情，尤其是他们兴趣浓厚却又缺乏获胜信心的事情。

会惹怒9号人格者的行为

◎把他们置于快节奏、高压力的工作、生活环境中。

◎对他们采取严厉的高压政策，逼着他们做自己厌恶的事情。

◎太过自私自利，完全不顾他们的感受和能力范围。

◎利用他们的善心，以卑鄙的手段谋取私利。

◎蔑视、讥讽他们的家人和朋友，他们不太在乎别人怎么看自己，但会非常讨厌对方羞辱自己亲近和信任的人。

9号人格者眼中的其他人

> 心理学格言
>
> 9号人格者习惯于通过间接的方式表达愤怒。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 9号人格者的抑郁来自无所事事。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 9号人格者清楚的是他们不想要什么，而不是他们想要什么。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 在形势明朗、行动明确的环境中，9号人格者可以成为很好的领导者。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**9**号人格者跟谁相处时压力最大？

9号人眼中的**1**号人

喜欢的地方：　他们能帮我理清思绪，给我提很多可行的好建议，让我的生活更有条理。他们立场坚定，做事效率极高且精益求精，言必信，行必果，责任心很强，这是我最需要改善的地方。

反感的地方：　他们总是很紧张，经常会担心一些琐碎的小问题，不懂得放松自己。他们总是想鞭策我做得更好，让我感到不堪重负。当我没能达到期望的水平时，他们会变得很恼火，对我进行批评和指责。

9号人眼中的**2**号人

喜欢的地方：　他们充满爱心，热情活泼，懂得怎样照顾人，也清楚我的需求，让我感到很温暖、快乐。他们做事很主动，会鼓励、支持我发扬自己的优点，让我感到自己被重视和被需要。

反感的地方：　当我没能满足他们的期待时，他们的情绪会变得不好，然后进一步要求我去做他们想让我做的事情。他们过度索取我对他们的关注，在感觉到被忽略或麻烦时会收回自己的爱，甚至牺牲我来成全他人。

9号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们非常有闯劲，积极主动，力争上游，给人一种勇猛精进的活力。他们能为我树立一个清晰的目标，让我摆脱迷茫和彷徨。他们很自信、乐观，擅长人际交往，能带动我的热情。

反感的地方：　　他们总是显得十分忙碌，给人一种压力沉重的感觉。哪怕和我在一起的时候，他们也很少能放松下来享受生活。他们个性张扬，为人自负，总是批评我太散漫被动。他们为了达到目标，有时候会放弃很多人情味。

9号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们愿意向我分享自己丰富而独特的感情世界，我能听到很多充满灵性的独到见解。他们温柔而浪漫，善于发现和欣赏生活中各种美好的东西。

反感的地方：　我不喜欢他们身上偶尔出现的消沉与自卑情绪，也看不惯他们总是在意已经失去的，却不懂得珍惜手中拥有的东西。他们企图用自己的情感来干扰我的生活。他们喜欢大起大落的戏剧化人生，让喜欢安稳的我感到很不适应。他们总是觉得我缺少情趣。

9号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　他们能认真听我的发言，然后给我一个明确而中肯的意见。他们非常睿智，才华出众，给人一种冷静而深沉的印象。他们不会对我提太多要求，也不会给我过分的压力，喜欢和我一起静静享受安宁的时光。

反感的地方：　他们内心孤傲，有时候会得罪人。他们时常对我的判断百般挑剔，喜欢把自己的主观意见强加在我头上。他们性情十分冷淡，不太容易相处。他们在工作中也非常被动，让被动的我有时也不得不行动起来。

9号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们踏实肯干，重诺守信，凡事三思而后行，必定做足周密的准备，在问题发生后也能淡定地处置危机，堪称忠实可靠之人。他们能为我指出很多应该规避的风险，也欣赏我淡定平和的心态。

反感的地方：　他们对我能在各种情况下保持心态平和充满了疑惑

和困扰，总是反复问我同样的问题，希望我次次都耐心地回答，以表示对他们的肯定。这种小题大做的行为让他们很容易变得情绪暴躁，也会让我感到困扰。

9号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　　他们对很多事情充满了好奇心，做事积极主动，对冒险充满了热情，也乐于向我分享他们在冒险过程中遇到的种种趣事。我最佩服的还是他们心怀梦想并能为实现梦想而大胆行动的勇气。

反感的地方：　　他们变化无常，前一秒和后一秒的想法相差很多，我很难跟上他们跳跃的节奏。他们反而嫌我太迟钝，压力大的时候就玩突然消失。他们总是以自我为中心，不顾我和其他人的感受，缺少责任感。

9号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　　他们实力强劲，作风果敢，主动热情，有着令人赞叹的行动力，给人一种充满力量的感觉。他们还会主动保护弱小，支持别人表达不满，还替他们做出很多困难的决定。

反感的地方：　　他们会愤怒地指责我的不足，毫不顾及我的感受。他们做事很粗鲁，不考虑后果，有时候还会误伤无辜。他们觉得我太懦弱，从而忽略我的存在。他们总想控制我，剥夺我的自由与安宁，这让我感到很为难。

第十一章
1号——“我对故我在”的完美主义者



他们是你身边最一丝不苟的人。“精益求精”与“严格自律”是他们为人处世的基本态度。无论做什么事，他们都会比其他人更加关注细节问题，甚至有时候会达到吹毛求疵的地步。他们普遍恪守着某种道德规范或者社会秩序，几十年如一日，堪称标准的“卫道士”。他们比任何类型的人都计较是非曲直，力求做到公正理性、铁面无私。

他们对世界存在着这样那样的不满，骨子里有着让世界变得更完善的强烈愿望。在周围人看来，他们严厉、苛刻、不讲情面、固执死板。但大家又不得不感慨这一类人不向残酷现实低头的高远情怀，敬佩其长期坚持原则并恪守底线不动摇的坚韧意志。

他们就是1号人格者，又称完美主义者、改革者。

如何识别**1**号人格者

> 心理学格言
>
> 1号人格者认为自己的内心有一位严厉的批评家。这位批评家时刻都在监督自己，因此他们总是处于自责之中。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 1号人格者常说，思想决定了他们的感受。当自己的内在批评声十分强烈时，他们会十分憎恶那些违反规则，又不为此自责的人。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**1**号人格者的思想价值观有哪些特点？

如何识别1号人格者？具体识别信号及内容见下表。

识别信号	特点
	心中有某种坚定的信仰，喜欢以自己眼中的正确标准来看问题。期望自己成为一个不断进步的恪守正道的人。对那些不符合标准的东西无法视而不见。只要没把事情做完美就会很

价值观	自责，非常在意别人的批评意见，同时会反复比较谁的观点更正确。非常害怕做错事，于是反复检查细节，做决定时犹豫不决。哪怕表现得再出色，心里还是会惦记着某个理论上可以做得更完美的细节。
性格关键词	坚持原则、公事公办、一丝不苟、纪律严明、理性客观、好为人师、求全责备、吹毛求疵。
关注点	什么是正确的事？什么地方有错误？还有哪些改进的余地？如何亡羊补牢？怎样才能避免错误？
着装风格	干净整齐，扮相正统，不喜欢花里胡哨的东西，看起来有种老成稳重的感觉，尤其喜欢让人看来炯炯有神的制服。穿戴风格一成不变，非常在意自己的造型是否得体。
说话方式	讨论问题时通常会以判断某事是否正确为核心内容。无论语气是否委婉，都会坦率地直接指明问题所在。陈述见解时简明扼要，绝不模棱两可，能让人迅速意识到问题的关键，有种刀砍斧剁、化繁为简的明晰感。喜欢批评或谏言，遣词造句往往有一针见血的杀伤力。在跟人说教的时候语速会变快。 习惯用语有：应该、不应该、正确、错误、必须、否则、规则、秩序、纪律、标准、立场、程序等。

眼神表情	眼神中有一种坚定不移的气质，极少会有游离涣散的情况。看人时的眼神直勾勾的，如同用镜子一般审视着对方的言谈举止。目光清澈，略微冰冷，锐利如剑，但不凶狠阴鸷。 表情通常很严肃，不苟言笑，看起来非常冷静，没有多余的感情色彩，一副正气凛然的样子。有时候让人感觉有点不好接近。
肢体语言	姿势端正，腰背挺直，动作果断利落，步态刚健，有军人之风。能够长时间保持一个姿势，不喜欢表现出自由散漫、吊儿郎当的样子。不喜欢与人有太多的身体接触。

1号人格表代表名人：包拯



包拯（999—1062年）：北宋名臣，因曾任天章阁待制、龙图阁直学士，故世称“包待制”“包龙图”。又因谥号“孝肃”而被后世称为“包孝肃”。他廉洁公正、不附权贵、铁面无私、善于断案，敢于替百姓申不平，故有“包青天”及“包公”之名，当时京师有“关节不到，有阎罗包老”之语。后世将他奉为神明崇拜，认为他是文曲星转世。由于民间传其黑面形象，亦被称为“黑面包公”。

精神内核：让世界上的一切变得更完美

> 心理学格言
>
> 他们（1号）的时间总是由日程表控制，一个个单元格有效地消灭了所有的空闲时间，让真正的需求无法出现。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 1号人格者的判断通常集中于愤怒上，因为他们童年时曾经在这些问题上遭受处罚。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 许多1号人格者都感觉不到自己在生气，他们总是忙于调整自己的思维或者改正别人的错误。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：为什么说**1**号的人格特质中包含了人性中最高尚和最令人讨厌的成分？

他们在童年时被寄予过高的期望，遭受了严厉的管教，稍微犯点小错就被父母长辈训斥。为了远离惩罚，他们强迫自己做好每一个细节。同时又注意到了家庭秩序的不合理、不公正因素，为此，他们试图超越

家庭的条条框框，制定一套更加严格的思想行为规范。他们就是1号人格者——“我对故我在”的完美主义者。

从小到大，1号人格者的情感与本能冲动都受到了惩罚性力量的压抑。他们最初被环境要求做完美的人，久而久之，在自己身上创造了一种冷酷无情的超我机制，鞭策自己向着更高的境界前进。其他性格类型的人在犯下严重错误后才开始感到自责，1号人格者则不然，其内心深处的强烈自责心理一直如影随形。他们内在的监控机制监督着自己的所作所为，令其致力于同自身的点做斗争。

他们能敏锐地察觉到现实中的各种不公正和不完美，也对自身的缺陷心知肚明。强大的内心批判力量驱使着1号人格者致力于去做“正确的事”，以便将现实中扭曲的东西导回正轨。他们很少在意自己做事时是否快乐，因为他们相信只有把该做的事情都做好了，才能获得彻底的快乐。所以，他们往往会封印个人私欲，只关注那些应该或必须做的事，把大部分时间和精力都用于完善自己或改造世界。

由于怀有强烈的完美主义情结，1号人格者的思维方式往往带有非黑即白的特征。他们希望自己坚定地站在“正确”和“正义”的一方，并且用绝对正确的方式来批判和改变“错误”的东西。假如他们发现某个问题并非仅有唯一正确的答案，内心就会变得慌乱。

1号人格者非常在意自己的形象是否符合规范，希望能尽可能地让一言一行都做到无懈可击。因为他们最怕的就是他人的批评。为了避免遭受尖锐的批评，他们会先对自己进行深刻的自我批判。1号人格者总是想用更好的东西来代替已经非常好的东西。假如不能保证持续进步，他们的内心就会缺乏安全感。

1号人格者在健康状态下有着人们所希望看到的各种美德。他们严于律己，脱离了低级趣味，做事一丝不苟，为人正直、勤奋。他们往往有着极强的原则性与坚定的精神信仰，几乎可以称之为符合理想标准的“完人”。但在不健康的状态下，1号人格者会毫无变通、不择手段地强迫所有人遵循他们的固定模式，严酷地对待一切与自己意见相左的人。这主要是因为他们总是以完美主义心态来对待世界上的人和事，包括对待自己。无论被当成天使还是恶魔，1号人格者都是在认真按照自己的理想来改变世界。

职场角色：极具工匠精神的“纠错机”

> 心理学格言
>
> 1号对那些破坏规则的人可能非常生气，但是他们不会直接说出来，除非能确定自己的立场是完全正确的。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 虽然1号总是不知道自己真正想要什么，但是他们对于自己应该做的事情却很敏感。
>
> ——海伦·帕尔默
>
> 有时候，1号人格者会通过两种不同的生活方式来平衡自身需求和思想批判之间的压力。
>
> ——海伦·帕尔默

阅前思考：**1**号人格者为什么会成为推动行业发展的主要力量？

在职场中，1号人格者给别人带来的压力可能比任何一种性格类型的人都大。这主要是因为他们太严厉、太正直、太苛刻、太刻板，令人感觉难以亲近。但有时候，大家又会对1号人格者充满敬意，觉得世界上有这样的人存在真是太幸运了。让众人对1号人格者又爱又恨的，则

是他们的完美主义情结。

其实，其他性格类型的人在某些时候或某些方面也有或多或少的完美主义情结。然而，1号人格者的完美主义情结有所不同，那是深入骨髓的全方位的完美主义情结。

他们要求自己做一个不犯错的“完人”，只要是有能力做到100％完美的事情，哪怕只有1％的瑕疵也会让他们非常懊恼。即便大多数人在这个方面只能做到80％，1号人格者依然不会为自己的出类拔萃而沾沾自喜，只会深刻地反省自己为什么不能避免最后那一丁点儿失误。如今媒体热炒的精益求精、追求极致的“工匠精神”，对于1号人格者来说不过是理所当然的日常行为。如果让他们来做监督、质检、审计方面的工作，将能最大限度地减少大家的纰漏。

“严于律己，宽以待人”是人们公认的美德，但1号人格者往往只能做到前一点。他们自以为只是在按照“普通的”标准做事，看到其他人连这么“普通的”要求都达不到，自然会心生不满。要么克制自己的怒火，语重心长地对他人进行长篇大论的说教，要么直接不留情面地严厉批评对方，把别人批评得恨不得找个地缝钻进去。

可是，1号人格者往往意识不到自己的要求根本不普通，已经超过了大多数人的能力范围。其他性格类型的人都会有这样那样不在意的地方，1号人格者却苛求自己和别人把生活中的每一处细节都做得更好。他们有着让世界变得更美好的理想主义情结，而且信念异常坚定，所以经常会因为坚持自己的原则不动摇而得罪他人。

但也正因为如此，1号人格者往往会成为组织秩序的制定者和带头遵守秩序的模范。他们会排除个人情绪的干扰，制定出一个客观而公正

的规章制度，以维护众人的权益。他们严格要求自己是为了以身作则，带动大家用更高的标准来要求自己，最终实现自我升华。理想原则的捍卫者与严格的导师也是他们最常见的形象。

所以，1号人格者通常是优秀的规矩制定者与执行者。他们理智客观、公正无私，在原则面前可谓六亲不认。人们一方面抱怨1号人格者不通人情，但另一方面又盼望自己在自己遭遇不公时他们能伸张正义。

对于1号人格者来说，纪律严明、制度完善、作风严谨的工作环境最有利于自己能力的发挥。他们也乐于为组织或团队的制度建设与作风建设做出更多贡献。假如没有他们的存在，整个职场很容易陷入混乱、散漫、错误频出的不利局面。

情感模式：挑剔别人，苛责自己

> 心理学格言
>
> 健康状态下的1号人格者简直是理性的化身，他们堪称理性良知的典范。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 健康状态下的1号人格者十分客观，能以旁观者的立场评价自己的行为、态度及感受。他们不希望犯错，也会承认自己的错误。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：**1**号人格者在情感关系中的最大问题是什么？

大家都希望自己拥有可以信赖的道德高尚的亲人、伴侣、朋友、同事。1号人格者正是这种类型的人。

在健康状态下时，他们是所有人格类型中最恪守道德、法律、规章、协议、约定的人。需要注意的是，1号人格者恪守的道德不完全是当时的社会主流道德，在很大程度上是他们自己制定的更高标准的道德。他们生性耿直，有着极强的自我约束力，为了维护自己心中的道义

和原则，不惜做出很多常人难以想象的牺牲。虽然有人会嘲笑他们傻，但也不得不承认，这类把别人不当回事的东西还看得很重的人确实有令人敬佩之处。所以，1号人格者往往在品德言行上比其他人格类型的人更接近大众心中的“完人”形象，他们纵然不被亲近，也会在关键时刻被信任。

他们在情感关系中同样不会改变这种作风。耐人寻味的是，严重的完美主义情结让1号人格者经常觉得自己还有很多不足，不值得别人去爱，也很难相信别人愿意同时接纳自己的优点和缺点。所以，当他们与对方的关系越来越亲密时，也会变得越来越紧张。

1号人格者对事情过于认真，处理情感问题时也是如此。他们生怕一言一行的失误会让对方生厌，从而离开自己。于是经常紧张兮兮地反省自己哪里做得不好，试图把缺点全部隐藏起来。然则，紧张的神经让他们越来越害怕被对方拒绝，自我保护的潜意识会令其挑剔别人的错误，以此来平衡苛责自己的焦虑。

他们会不断纠正关系亲密者的“不足”。其实，很多时候，那只是没按照他们的标准去做而已。1号人格者一般不会察觉到，自己在挑剔的过程中已经积压了很多怒火，一不小心就会做出伤人的言行。

说到底，他们过于追求寻找完美的感情，总是想把对方改造成自己心中最理想的样子。当矛盾激化时，1号人格者会变得更加挑剔，更努力地找出对方的缺点。特别是当伴侣违反了某些原则时，他们会怒不可遏，轻则争吵不休，重则与其分手。

不过，1号人格者其实并不是完全不能接受伴侣的缺点。他们更多时候只是希望对方能承认错误而不是为自己找借口。只要做到了这一

点，他们就会觉得对方态度良好，有向善之心，于是不再挑剔对方，而是忠诚地帮对方完善自己。

当1号人格者的心智发展到高级阶段时，会变成一个真正的严于律己，宽以待人的完人。他们会以高尚的德行来捍卫情感，力争做对方的完美伴侣，但能接纳对方一切无关大是大非的缺点。从这个意义上说，1号人格者有成为最佳亲人、朋友、配偶、同事的潜力。

与1号人格者互动的小窍门

> 心理学格言
>
> 拥有良知使得健康状态下的1号人格者过着极为符合道德规范的有益生活。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 1号人格者的全部人格特质包括了人性中最高尚和最令人厌恶的方面。在健康状态下，他们可能是最客观、最有原则、最有智慧的人格类型。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 1号人格者看上去十分自信，虽然这种自信更多源于信念的正确而非他们自己。
>
> ——拉斯·赫德森

阅前思考：**1**号人格者最反感什么样的沟通方式？

1号人格者凡事都追求完美，对自己如此，对别人也是如此。他们在跟你互动的时候，会努力把自己的意见完美地表达出来。态度鲜明，有理有据，客观公正，逻辑清晰，面面俱到，诚实可信，一针见血，具

有可操作性，绝不说废话和无关的话，都是1号人格者对自己的要求。而你与他们交流的时候也要注意配合其完美主义倾向。

能赢得1号人格者好感的举动

◎对他们坚定的信念和立场表达钦佩之情，不过态度必须足够真诚。

◎赞美他们高尚的道德情操与宁折不弯的硬骨气。

◎遵守规则，认真仔细，处事公道，实事求是，精益求精。

◎接受他们的批评意见，并表示愿意以实际行动证明自己不会再犯同样错误。

◎在与他们争执的时候表明自己同样出于公心。

◎委婉地提醒他们表扬比批评更能有效指导他人。

◎当他们陷入自责时，多多表扬其优点。

◎言必信，行必果。

◎有敢于承担责任的魄力。

会惹怒1号人格者的行为

◎不守信用，且不以为耻，反以为荣。

◎破坏规则和秩序，特别是自己破坏自己制定的规则。

◎做违反道德和法律的恶行。

◎粗心大意，做事不认真。

◎总是把烂摊子丢给别人，毫无责任感。

◎不按照计划办事，随心所欲地行事。

◎说话词不达意，毫无逻辑性。

◎没有任何立场和原则。

◎拒不认错，死不悔改。

◎在他们做自我批评时，仍然不依不饶。

1号人格者眼中的其他人

心理学格言

非常健康状态下的1号人格者能以别人容易听得懂的方式宣讲真理。

——拉斯·赫德森

一般状态下的1号人格者以庄严的目光看待人性，认为自己要比别人更公正理智。

——拉斯·赫德森

1号人格者很在意自己与理想的距离是否缩短了，所以“进步”对他们来说是很重要的概念。

——拉斯·赫德森

阅前思考：完美主义心态浓重的1号人格者只会挑剔其他类型人的缺点吗？

1号人眼中的**2**号人

喜欢的地方：　他们热情善良、精力充沛、乐于助人，让我受益良

多。最难能可贵的是，他们总能迅速察觉到我的需求，还没等我开口求助就已经伸出援手，堪称“及时雨”。这让我免去了许多后顾之忧。

反感的地方：　我坦率地指出他们的问题时，他们就会觉得非常受伤。他们的控制欲很强，总是想引起我的关注。他们太感情用事，不守规矩，也不考虑后果，甚至会为了讨好别人而卑躬屈膝。

1号人眼中的**3**号人

喜欢的地方：　他们和我一样工作很努力，办事效率很高。我对他们那种积极向上的进取心印象深刻。他们跟我交流意见时表现得很开朗活泼，又足够干练。他们总是能和不同类型的人很快混熟，这点令人佩服。

反感的地方：　他们有时候喜欢夸夸其谈，卖弄自己，那种得意忘形的样子令人不快。假如他们遇到无法克服的难题，就会不打招呼地逃避。他们太在意自己的完美形象，受不了任何批评。他们做事只看结果不问过程。

1号人眼中的**4**号人

喜欢的地方：　他们悲天悯人，感觉敏锐，并且能感受到我的想法。他们灵气十足，具备令人羡慕的才华，对艺术有着别具一格的领悟。他们和我一样有着理想主义情怀，并能坚持自己的原则。

反感的地方：　他们的神经太过纤细脆弱，心理承受力太差。他们总是要等到情绪对了的时候才去做该做的事，否则就会无休止地处理自己喜怒无常的情绪。他们太以自我为中心，希望别人无条件地爱他们。

1号人眼中的**5**号人

喜欢的地方：　他们知识渊博，和我一样非常理智，经常能给我指点迷津。他们说话非常中肯，条理分明且十分深刻，一点都不浮夸。他们从不贪慕虚荣，非常讲究实际，做事特别专注且能善始善终。

反感的地方：　他们固执己见，拒绝我认为应该做的事情时态度非常强硬。假如我不赞成他们的观点，他们就会变得非常喜欢争辩。他们善于创造却不太在意出成果，导致效率不太高。他们太过冷淡，缺乏热情，不喜欢主动跟人沟通。

1号人眼中的**6**号人

喜欢的地方：　他们忠诚可靠，能以奉献精神服务大众，团队合作意识很强。他们努力认真，有着强烈的责任心和忧患意识，能为自己信仰的东西奉献一切。当你不顺时，他们会一直陪伴和支持你。

反感的地方：　他们很害怕批评，总是过分贬低自己，缺乏足够的自信。他们说话时偶尔会有些难听的讥讽。他们太杞人忧天，情绪不太稳定，支持你时极度忠诚，反对你时不遗余力。

1号人眼中的**7**号人

喜欢的地方：　他们和我一样对新知识充满好奇心，有如饥似渴的学习精神。他们做事非常有弹性，让过分死板的我颇受启发。他们和我一样，是希望世界能变得更美好的理想主义者。他们能很快从失败与挫折中重新振作起来，用乐观精神鼓舞我学会享受生活。

反感的地方：　他们不仅以自我为中心，而且不喜欢做深入思考，只是要一些小聪明。他们的思维太过跳跃，而且不太记得住事情。他们做事不按规矩出牌，还经常虎头蛇尾。他们总是不能耐心地听我把情况

说完，还很喜欢闹脾气。

1号人眼中的**8**号人

喜欢的地方：　他们能勇敢地主宰自己的命运，而不受制于人。他们豪爽热情，有着很强的行动力和决断力，说一不二，很讲信用。他们的勇气对我是一个很大的鼓舞，让人精神振奋、信心百倍。

反感的地方：　他们做事太鲁莽，不懂得三思而后行，损害他人利益时也不会放下面子做自我检讨。他们粗心大意，对细节太不重视，不懂得换位思考，总是我行我素，听不进忠告。

1号人眼中的**9**号人

喜欢的地方：　他们有着海纳百川的宽阔胸怀，从不强迫别人去做某件事，温柔随和，善解人意，从来不会自作聪明地对某件事妄加评论。他们目光长远，善于综合不同的观点，能看到许多我忽略的东西。

反感的地方：　一看到他们那即使火烧眉毛也不着急的慢吞吞的样子，我就急得上火。他们总是模棱两可，立场不明，不能给我明确的答复。他们喜欢逃避困难和冲突，缺乏直面问题的勇气。

延伸篇

第十二章
进阶理论——九型人格的动态变化

除了把人分为九种基本性格类型和三个三元组外，九型人格心理学还包括翼型理论与发展层级理论。

翼型是总体人格的“第二面”，这对我们的性格有很深的影响。每一种基本性格类型都有两个翼型，它们之间往往存在较大差异，但都是该性格类型的亚类型。没有人专属于单一的纯粹人格类型。九型人格分化出的18种亚类型人格，能让我们更完整地了解自己的性格特质。

发展层级理论认为每一种性格类型都有九个发展层级。其中，第一、第二、第三层级属于健康状态区，第四、第五、第六层级属于一般状态区，第七、第八、第九层级属于不健康状态区。假如同一性格类型者处于不同的状态区，他们的表现会大相径庭。发展层级理论指出了九种性格者在不同阶段的表现，为我们制定了性格发展方向。

翼型理论：18种亚类型人格

心理学格言

也许你会发现，自己对应着每种类型中的某几种特质，进而在所有的类型中都能看到自己的影子。

——拉斯·赫德森

阅前思考：不同翼型对主导人格的影响有多大？

接触九型人格心理学时应该树立这样一个观念：你并不专属于某种纯粹的人格类型，而是由主导人格和副人格共同构成的混合体。九种基本的性格类型即主导人格，与之相邻并混合的性格类型被心理学家称为“翼型”。翼型是我们人格的“第二面”，对主导人格起着重要的补充作用，让同一基本性格类型的人产生了丰富的变化。

比如，你的主导人格是1号，与之相邻的9号、2号就构成了两个不同的翼型。按照九型人格心理学的习惯，两个翼型分别表示为“主1翼9”和“主1翼2”。其中，主导人格是1号，主1翼9意味着你的副人格是9号，9号人格的某些做派会反映在你的言谈举止中。主1翼2则表明，你的主导人格受到2号人格的影响更深，在某些方面具有2号人格的特点。

翼型理论把九型人格进一步细分为18种亚类型划分情况见图12-1。



图12-1　由18种翼型构成的亚类型

1号人格的两种翼型

主**1**翼**9**：理想主义者

由于1号人格与9号人格都有理想主义倾向，由此组合而成的类型具有最多的理想主义色彩。主1翼9型人非常理智，重视逻辑，疏离社交，有点像5号人格者。他们是典型的“开明人士”，擅长不带主观色彩地公正客观地看待问题，有一种神秘的博学精英风范。

主**1**翼**2**：鼓动家

2号人格者希望自己成为大爱无私之人，比较情绪化；1号人格者则希望自己成为公正无私之人，理性而缺乏人情味。由此组合而成的主1翼2型人往往富有同情心，为人正直，举止大方，充满热忱，怀着造福大众的理想主义情怀。

2号人格的两种翼型

主**2**翼**1**：公仆

2号人格者感情丰富，善于交际，1号人格者严谨、客观具有理想主义。两种人格特质在某种程度上是对立的。这使得主2翼1型人不仅有着强烈的利他意识，使命感与责任感也大幅度提升。他们有着强烈的社会良知，并希望按照法度与原则来做事。理智的头脑与温暖的性格在他们身上得到了很好的统一。

主**2**翼**3**：主人/女主人

2号人格者与3号人格者都很容易与别人打成一片，两者可以互相强化对方的特质。主2翼3型人擅长以人格魅力去赢得众人的喜爱，且把保持密切的社交关系视为一种成就。这将促使他们以更大的热情去释放自己的善意，把个人才艺奉献给周围的人。大家与他们相处时，会有一种如沐春风的陶醉感。

3号人格的两种翼型

主**3**翼**2**：明星

主3翼2型人有着3号人格者对成功的渴望，也有着2号人格者的热情开朗作风。他们精通社交技巧，非常健谈，慷慨大方，自我表现欲望很强，喜欢成为世人瞩目的焦点，经常在各种社交场合穿梭。这个亚类型的人往往有着浓浓的明星气质，能让场面变得更加活跃和欢快。大多数人都会被主3翼2型人的个人魅力所吸引，热衷于和他们交往。

主**3**翼**4**：专家

主3翼4型人表面上看起来更像4号人格者。他们不像主3翼2型人那么活泼，反而相当的安静、低调、克制，又有4号人格者的艺术兴趣，对自我表现欲有所节制。他们热衷于树立独特的个人风格，勤劳刻苦，

对自我形象的塑造侧重于功劳才智，而不是个人魅力。这使得主3翼4型人会像5号人格者那样把大量时间用于提升自己在专业领域的能力，把心思放在事业上。

4号人格的两种翼型

主**4**翼**3**：贵族

主4翼3型人的主导人格是4号人格，自我意识是内倾的，不喜欢暴露自己，但副人格又让他们具有3号人格者外倾的社会能力。这个亚类型的人志向远大，多才多艺，富有创造力，善于社交，渴望成功并与众不同。他们内心装着梦想，也装着受众，想要完善自己，对人际关系的复杂变化十分敏感。

主**4**翼**5**：波西米亚人

4号人格者为了保护自己的情感而退缩，5号人格者为了保护自己的安全感而退缩。主4翼5型人综合了这两者的特点，没有主4翼3型人的雄心壮志，不喜欢社交，但喜欢观察别人。他们融合了4号人格的艺术天分与5号人格的洞察力，在健康状态下可能是18种亚类型人格中最具有创造力的类型。他们不在意受众的看法，只是追随着个人灵感来尽情地表达自我。

5号人格的两种翼型

主**5**翼**4**：反偶像崇拜者

主5翼4型人对自我感觉与内心世界极度重视，性格更内倾也更情绪化。他们认为只有先看清自身的本质属性，才能找到自己最想要的生活。他们的思维兼具5号人格与4号人格的特点，把4号翼型渴望独特的

属性融入了充满好奇心的5号主导人格中。这使得他们考虑问题时喜欢把很多东西联系在一起来看，热衷于尝试新的方法，从而在艺术与学术领域取得新突破。

主**5**翼**6**：问题解决者

主5翼6型人有着5号人格者疏远社交的倾向，又被6号翼型强化了焦虑感，所以他们既是18种亚类型中最理智的类型，也是最不容易与其他人产生亲密关系的类型。不过，6号翼型同时让这个亚类型的人能够与他人展开长期合作，并更好地发挥5号人研究世界真知的天赋，分析环境中存在的问题并找出解决办法。他们在情感表达上颇为克制，但有一种积极向上的幽默感，也会对生命中的关键人物怀有深厚的情谊与奉献精神。

6号人格的两种翼型

主**6**翼**5**：防卫者

主6翼5型人兼有5号人格的感知力、好奇心、强烈的理性和6号人格的组织能力、交际能力。他们把自己看作为弱势群体而战的保护者，又会接纳某种具有一定权威性的信仰、同盟。他们态度严肃，十分自律，又有表达自己信念的热情。这个亚类型的人专注力极强，对环境变化的感知非常敏锐，常能表现出先见之明，被视为解决社会疑难问题的好手。

主**6**翼**7**：搭档

主6翼7型人比主6翼5型人更加合群，兴趣更广泛，专注力则逊色不少。他们平易随和，乐善好施，热衷社交，谈笑风生，希望被别人喜欢

和接纳，会经常关注别人的反应，以确定自己的言行是否得体。这个亚类型的人渴望快乐，喜欢物质享受，拥有多种消遣方式，为人处事不那么一本正经，把幽默感作为应对生活的重要手段。

7号人格的两种翼型

主**7**翼**6**：表演者

主7翼6型人可能是18种亚类型性格中最外向、最酷爱社交的类型。他们既有7号人格追求刺激的冒险心理，又有6号人格渴望从人际关系中寻找安全感的特点，所以特别喜欢广交朋友，与朋友频繁互动。这个亚类型的人喜欢开玩笑，有点“人来疯”的孩子气，创造力与娱乐精神完美地结合在了一起。他们对待世界的看法更为正面，在健康状态下可凭借6号翼型具有的纪律性、合作意识来完成很多想法。

主**7**翼**8**：现实主义者

主7翼8型人是一种颇具攻击性的人格类型，把7号人格的活泼与8号人格的闯劲融为一体。他们勤奋而武断，有着明确的行动目标和强烈的进取心，能以高昂的热情来投入紧张的生活。他们讲究实际，意志坚定，能真正接纳世界所提供的一切事物，享受生活中的各种美好。这个亚类型的人老于世故，擅长以务实的策略来组织内外部资源，以求实现自己的意图。

8号人格的两种翼型

主**8**翼**7**：标新立异者

主8翼7型人与主7翼8型人一样极具攻击性。他们可以说是18种亚类型中最自行其是且最有独立性的类型。8号人格对权力的追求，7号人格

对美好体验的占有欲，都集中在主8翼7型人身上。他们说话总是直击要害，做事勇猛果敢，总能毫不犹豫地表达自己的立场。这个亚类型的人热衷于开创事业，会用远大的愿景来吸引无数人与之共事，共同迎接时代的挑战。

主**8**翼**9**：忍让者

主8翼9型人的主人格与副人格有些相互冲突。8号人格自以为是，喜欢冲突；9号人格则会压抑自己的攻击性，回避冲突。主8翼9型人比主8翼7型人更容易与别人互动。他们喜欢按照自己的想法做事，但没那么自以为是，举止会很温柔随意，攻击性要弱得多。这个亚类型的人非常讲究策略，很少一意孤行，喜欢通过支持和保护他人来展现自己对命运的挑战。他们能与别人建立一种密切的私交。

9号人格的两种翼型

主**9**翼**8**：贪求舒适者

主9翼8型人有宽容的肚量，自我意识不太强，不过有时也会强硬地坚持自己的观点。他们在人群中有一种温和而开明的气质，喜欢跟朋友们一起海阔天空、欢声笑语。这可能是18种亚类型中最难识别的一种，因为8号人格与9号人格的很多特性背道而驰，他们却能将8号人格的意志力融入9号人格善于鼓励他人的特性。这个亚类型的人能屈己容人，也能独立果敢，坚强与温和并存，不喜欢自吹自擂，但又会表现出必要的强势。

主**9**翼**1**：梦想家

主9翼1型人比主9翼8型人更为理智，也更有自制力，温和程度有所

下降。他们喜欢探索精神领域的话题，具有理想主义色彩，遇到问题时会像1号人格那样在乎公正性和客观性，又有9号人格的思想开放性。这个亚类型的人在健康状态下时擅长整合不同的观点，从各种分歧意见中找出最大共识。他们开朗而友善，却又有些过分执着于理想，还喜欢对人说教。不过，主9翼1型人的想象力和创造力非常丰富，喜欢分享自己的看法，也能欣赏他人意见中的闪光点。

九型人格的健康发展层级

> 心理学格言
>
> 尽管在生命的不同时期，我们每天都会游离于其他类型，可我们自己的类型才是我们最终要回归的“家”。
>
> ——拉斯·赫德森
>
> 心理学家通常认为，人格特质的形成，大部分是孩子童年时期与父母及周围重要人物互动的结果。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：健康状态下的九型人格有几个发展层级？

九型人格心理学有个发展层级理论，每一种基本的性格类型都存在九个不同的发展层级。这些层级反映了每种性格类型在不同情况下的连续变化过程，其中包括健康层级、一般层级、不健康层级。健康层级包括了第一、第二、第三层级，体现了每种性格在心理健康状态下的发展动态。接下来，我们将分别讨论九种基本性格类型在健康发展层级中的特点。

1号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：睿智的现实主义者	解放（自我超越）	关键词：智慧 第一层级的1号人格者心理非常健康，有着崇高的理想，不断完善自己，但并不会事事求全责备，也觉得没必要完美无缺。他们是所有人格类型中最睿智的类型，对世间的是非有着最清晰的判断力，且能做出最恰当的行为。由于对真理和道德秩序充满信心，他们对自己和他人都很包容。
第二层级：理性的人	心理能力和自我意识	关键词：责任心 第二层级的1号人格者会成为理性的化身，敏感而谨慎地做事，能客观而准确地判断不同事物的价值和意义。恪守良知，知错就改，认真负责，是其本色。他们追求正直高尚的德行，渴望实现天人合一的至高境界，但并不以此自傲。
第三层级：讲求原则的导师	社会价值（对他人的贡献）	关键词：尽责 第三层级的1号人格者追求真理与正义。他们过着高风亮节的有益生活，知道怎样做正确的事和怎样正确地做事。他们极其重视公平合理的秩序，痛恨一切

		不公平的行为。他们原则性极强，不会为了利益诱惑而放弃原则，堪称责任心和可靠性极强的人生导师。

2号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：不求回报的利他主义者	解放（自我超越）	关键词：无条件的爱 第一层级的2号人格者的心理处于最佳状态，超越了2号人格以付出爱来索取爱的内心需要，有着无私奉献的利他主义精神，真正给予大众不求回报的爱。这是因为他们知道如何关爱自己，也明白付出是一种选择，而不是施舍，也不能强迫对方接受。他们有着无与伦比的善意，摒弃了那种藏有私心的义举，从而达到人性的至善。
第二层级：关怀者	心理能力和自我意识	关键词：同情 第二层级的2号人格者在所有人格类型中最具同情心，能够想他人之所想，急他人之所急。他们有着超凡的共情能力，对别人的痛苦感同身受。他们会把强烈的慈悲之心投入到帮助他人的活动中，在精神上和物质上都慷慨大方，也非常能包容别人的小

		错。
第三层级：扶助性的助人者	社会价值（对他人的贡献）	关键词：慷慨 第三层级的2号人格者喜欢表现自己的爱心，想尽一切办法为有需要的人提供各种实质性的援助。即使这些工作超出了他们的能力范围，他们也依然坚韧不拔地贯彻助人为乐的信念。这一类人因仗义疏财而常常成为众人愿意追随的对象。

3号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：真诚的人	解放（自我超越）	关键词：有主见 第一层级的3号人格者的心理处于最佳状态，不再把外界的肯定作为驱动力，而是将重心转移到自我成长上。这使得他们学会追随内心，以真实的自我来成就自己的事业，以真诚的态度接纳自我及他人。也就是说，他们能完整接纳自己的优点和缺点，不再刻意追求高人一等和与众不同。
		关键词：适应力强

第二层级：自信的人	心理能力和自我意识	第二层级的3号人格者有着出色的社会适应力，并且擅长观察现场的氛围和解读别人的内心，从而随机应变地调整言行，让大家由衷地赞赏他们。他们喜欢与对方进行微妙而持续的互动，以确信自己是个有价值的重要角色。他们积极自信，知道怎样做能变得更受大家欢迎。他们是所有人格类型中最能吸引大家注意的一类。
第三层级：杰出的典范	社会价值（对他人的贡献）	关键词：有抱负 第三层级的3号人格者希望保持良好的自我感觉，但他们害怕别人拒绝或否定自己，于是非常努力地提升自己各方面的素质，做一些有建设性的事情。他们在涉足的领域中往往是模范人物，成为大家心目中的榜样。高昂的热情与勤奋的态度让他们拥有很强的竞争力，其他人也会在他们的感染下变得士气高涨。

4号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
		关键词：热爱生活 第一层级的4号人格者是所有人格类型中最擅长从自己的潜

第一层级：富有灵感的创造者	解放（自我超越）	意识里找到动力的人，因为他们懂得怎样倾听内心的召唤，并能以开放的心灵汲取外界的力量。他们获得了根本意义上的创造自由，在最佳状态下能从各种生活细节中获得意想不到的灵感。他们热爱生活，奋发向上，能时时刻刻体验到新的自我，不断激发新的创意与艺术成就。
第二层级：自省的直觉	心理能力和自我意识	关键词：敏感 第二层级的4号人格者还没有唤醒自己的灵魂，无法明确自己的定位，需要通过不断地更新自我来维持灵感。这种自我更新就是自我反省的产物。他们对自己的情感状态与情感平衡有着客观的认识，不再放任自流和向外索求。他们对自己和他人都有敏感的直觉，用潜意识来感知世界和感悟生活。
第三层级：自我表露的个体	社会价值（对他人的贡献）	关键词：有创造力 第三层级的4号人格者是所有人格类型中最敢于直接向别人坦承自己最私密情况的人。他们从不隐藏自己的怀疑和脆弱，也不以面具掩饰真实的自我，而是把优缺点和存疑的东西都展现出来。他们在情感上极度诚实，也希望别人能做到这点。他们能周全地考虑他人的需要及隐私，真

		正把你当成独立的个体来尊重。他们能出色地运用创造天分来传递感人至深的艺术力量。

5号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：开创新领域的先知	解放（自我超越）	关键词：有理解力 第一层级的5号人格者的心理处于最健康的状态，拥有一种从纷繁事物中参透普遍规律的领悟力，并能把看似无关联的现有知识综合成新生事物。他们不再依赖理论和概念来认知世界，而是以开放而深邃的目光去洞悉复杂的现实。他们不再以心灵防御现实，而是像镜子一样用心灵观照现实。他们善于预见事物未来的发展状况，能完美地描述眼前的现实与未知的事物，开拓划时代的新领域。
第二层级：感知性的观察者	心理能力和自我意识	关键词：有好奇心 第二层级的5号人格者对周围的世界有着敏锐的观察力，能深刻地认识到世界的光明、阴暗以及多元复杂。他们享受思考的乐趣，并因此感到身心快乐。他们因好奇心与感知力而显得与众不同，能持续多年研究某个问

		题。他们能以无比的洞察力直达事物的核心，理解其中奥妙，留心大家忽略的细节。他们专注地观察着世间万物的联系，热忱地学习相关知识，试图更深入地了解复杂的世界。
第三层级：专注的创新者	社会价值（对他人的贡献）	关键词：有创新能力 第三层级的5号人格者开始担心自己的思考不够准确，于是集中精力去积极研究自己最感兴趣的领域。他们这样做是为了彻底掌握该领域的知识，从而确保自己在世界上获得一席之地。他们通常能保持开放的心灵，能不厌其烦地向别人阐述自己的想法，也相信别人能提供有趣的角度。所以他们乐于分享知识和与别人交流看法。他们十分重视独立性，有着微妙的幽默感，试图也有可能在感兴趣的领域做出令人瞩目的创新成果。

6号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
		关键词：自主 第一层级的6号人格者的心理处于非常健康的状态，不像一般状态时那样充满自我怀疑。他

第一层级：勇敢的英雄	解放（自我超越）	们发现了生命中的持久信念，发自内心地肯定自己，不再求助于权威的认可，确切地知道自己在什么情况下该做什么事。他们相信自己能沉着果断地处理一切危机。他们的思维充满了令人鼓舞的正能量，他们的行为传递着不屈不挠的钢铁意志。他们善于支持和关爱他人，也被他人视为平等的伙伴与可信赖的英雄。
第二层级：迷人的朋友	心理能力和自我意识	关键词：魅力 第二层级的6号人格者并不能一直保持充分的自我肯定，有点害怕被抛弃、被孤立，试图从周围的环境中寻找可以提高自信心与安全感的东西。他们会产生一种迷人的个人能力，引发对方强烈的情感反应。他们对别人怀着友善的好奇心，并会做出对彼此都有利的行为。他们慨然重诺，幽默风趣，乐于助人，善于预判隐患和维护周围每个人的安全，致力于做令大家信赖的朋友。
第三层级：忠	社会价值（对	关键词：合作 第三层级的6号人格者担心自己的好意愿也未必能获得理想的人际关系，于是变得十分负责，对待同伴的事情一丝不苟，为自己贡献力量而感到自豪。这

实的伙伴	他人的贡献）	是因为他们想进一步巩固现有的友谊与同盟，以保障自己的安全感。他们尊重他人，富有团队精神，擅长合作，而且非常注意维护平等关系与公共福利。他们会对环境中的不公平现象提出质疑，堪称正直与诚实的化身。

7号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：入迷的鉴赏家	解放（自我超越）	关键词：感激 第一层级的7号人格者的心理处于非常健康的状态，不再刻意追求享乐，而是珍惜、学会享受当下生活的点点滴滴。他们会变得无条件地热爱生命，真诚地拥抱生活中的一切。他们怀着感恩之心来欣赏每一件事，随时随地都能满足内心深处的需要，从现实生活中获得持久的快乐。而且这种快乐没有附加条件，也不会被剥夺。
第二层级：热情洋溢的乐天	心理能力和自	关键词：热情 第二层级的7号人格者喜欢做个快乐的人，能以敏锐而热情的好奇心来接纳新生事物。他们往往机智诙谐、多才多艺，能毫

派	我意识	不费力地记住世界上各种有趣的东西，堪称“经验的仓库”。他们精力充沛，善于随机应变，有强烈的冒险意识，并不畏惧失败。他们生命力顽强，乐天达观，能迅速从伤害和挫折中浴火重生。
第三层级：多才多艺的全才	社会价值（对他人的贡献）	关键词：富有生产力 第三层级的7号人格者的心理虽然还处于健康状态，但开始担心自己的快乐会被剥夺，于是对生命采取实用主义态度，通过多才多艺来换取更让人满意的生活。他们会凭借热情与生命力成为多面手，可能是所有人格类型中看起来“最能干”的。他们往往备受瞩目，不断涉足新领域，乐于与别人分享自己的热情和欢乐，享受着生活中的一切美好。

8号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：宽容大度的人	解放（自我超越）	关键词：同情 第一层级的8号人格者的心理处于最健康的状态，不仅胸襟四海、悲天悯人、公而忘私、刚柔并济，还会为了高远的志向而长期奋斗。他们不再热衷于支配

		别人，而是会以用人不疑的态度授权他人。他们内心自由而独立，拥有与生俱来的领袖气质，有着为大众谋福利的坚定信念与坚韧意志，最有可能成就一番伟大的事业。
第二层级：自信的人	心理能力和自我意识	关键词：力量 第二层级的8号人格者总是想成为命运的主人，并且也不怀疑自己排除万难、实现目标的能力，故而显得十分自信。他们在应对挑战的过程中会越战越勇，不断成长。由于斗志满满，他们很少会被焦虑和自我怀疑折磨，也不会花太多精力去反思自己的内心。他们的忍耐力、意志力极强，并且有着出色的直觉与形势预判能力。
第三层级：建设性的挑战者	社会价值（对他人的贡献）	关键词：保护性 第三层级的8号人格者害怕自己变得软弱无能，于是通过挑战和建设来证明自己的力量与独立性。他们拥有精明强干、勇敢果断等令人信服的气质，故而被大家视为可靠的指导者与保护者。健康状态下的8号人格者有着天生领导者的气质，坚持自己的信念，但心里装着大家的最大利益，力求自己的言行举止对得起大家的尊重和信任。

9号人格的健康发展层级

层级	特征	具体描述
第一层级：有自制力的楷模	解放（自我超越）	关键词：自律 第一层级的9号人格者突破了与他人分离的恐惧，变成了一个内心高度整合的极为自律的独立个体。他们能主动掌控自己的意识，心灵平和而圆满，充满活力和生命力。由于自制力出众，他们比任何时候都愿意为大家做贡献，并能以灵活有效的手段来处理问题。他们在整合自我与整合世界这两个方面，堪称所有人格类型的楷模。
第二层级：有感受力的人	心理能力和自我意识	关键词：无私 第二层级的9号人格者有着非凡的感受力，总是能很好地接纳他人，对压力和骚动也能淡然处之，不会被各种麻烦动摇自己的节奏。他们是所有人格类型中最值得信赖的人。因为他们相信别人也相信自己，还热爱生活，对生老病死抱着豁达的心态。当大家有需要的时候，他们会无私地成为对方的避风港。

第三层级：有力的和平缔造者	社会价值（对他人的贡献）	关键词：接受 第三层级的9号人格者先确保和平成为生活的主旋律，这个动机促使他们变成致力于调解纠纷的和平缔造者。他们善于观察不同人的差异，了解其想法，还能找出分歧各方的共同点，从而化解纠纷。他们有着令人安心的独特能力，对待任何人都真诚无伪，还能直言不讳地指出别人的问题，帮其克服不足。

九型人格的一般发展层级

> 心理学格言
>
> 所有的九种人格类型是普遍适用于男性与女性的，没有专属男性或专属女性的性格类型。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 一个人的基本人格类型不会从一种类型变为另一种类型。虽然人们时常发生各种变化，但其基本人格类型是不会改变的。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：一般状态下的九型性格者有几个发展层级？

九型人格心理学的一般发展层级包括了第四、第五、第六层级，体现了每种性格在一般心理状态下的发展动态。接下来，我们将分别讨论九种基本性格类型在一般发展层级中的特点。

1号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述

第四层级：理想主义的改革者	失衡	关键词：理想主义 1号人格者以超我为指导，若是自己的努力与坚持得不到认同，他们就会逐渐产生焦虑和负罪感。他们会因此化身为追求完美的理想主义改革家，致力于让自己与他人获得进步。第四层级的1号人格者有着强烈的道德优越感，并相信只有自己掌握了人们真正需要的正确答案。这使得他们以冷静而严厉的态度对待每一个细节上的不足，以求建立理想化的世界。
第五层级：讲究秩序的人	人际控制（起因和结果）	关键词：僵化 第五层级的1号人格者希望个人情感与公开的理想主义信仰保持一致。他们希望用黑白分明的二元秩序来主导生活的各个方面。为了做到这点，他们会以不近人情的方式维护秩序，克制自己非理性的冲动和欲望，也以此标准苛求他人，活得古板而生硬。他们的思维富有条理且逻辑精密，但忽略了世界的复杂性，对问题的理解比较僵化。
		关键词：完美主义 第六层级的1号人格者害怕自己的松懈会造成不可避免的恶果，于是更加苛求事事完美无

第六层级：好评判的完美主义者	过度补偿（以及防御行为）	缺。他们对一切都吹毛求疵，毫无耐心，动辄为小事生气，常常因看不顺眼而对他人进行说教，语气尖酸刻薄。他们自视为真理的代言人，把个人理想当成指南针，把生活变成了“大家来找茬”的游戏。最终却因过分计较细节而降低了办事效率。

2号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：热情洋溢的朋友	失衡	关键词：取悦他人 第三层级的2号人格者的善良程度不如前三个健康层级那么高。他们的注意力焦点已经从需要帮助的对象逐渐转移到了自己身上。他们在意的不是自己做得到不到位，而是确认别人是否对他们有感情。为此，他们会非常感情用事，设法取悦他人，希望大家承认他们的善良与大方，甚至成为别人的“特殊朋友”。
		关键词：干涉 第五层级的2号人格者热衷于营造以自己为中心的小群体或大家庭，希望成为别人生活中的重要人物。他们永远觉得自己的服务还不够好，于是把每个人都

第五层级：占有性的密友	人际控制（起因和结果）	看作是无助的孩子，从而过分热情地干预对方的生活，将爱与关怀强加于别人身上。他们对朋友的占有欲逐渐强烈，嫉妒心也日益加重，并试图通过对方给出的实质性的回应来证明这种亲密关系。
第六层级：自负的“圣徒”	过度补偿（以及防御行为）	关键词：自我牺牲 第六层级的2号人格者自认为替大家做了很多有意义的好事，为此牺牲了自己，只是希望别人能感激他们。他们由于太重视自我而习惯吹嘘自己的美德。他们倾向于承担过多的义务，喜欢别人把自己当成高风亮节的圣贤，总是觉得自己对别人有着莫大的恩惠。假如别人不以感情回报，他们就会十分愤怒和失望。

3号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：有好胜心的成就	失衡	关键词：表演 第四层级的3号人格者希望自己与众不同，最怕的就是被人比下去。他们为了证明自己的优秀会比一般人更加努力地工作，同时还会寻找各种人眼中的“成

者		功标志”来装点自己的价值。无论他们进入哪个行业，都会自行地把行业最高标准作为奋斗目标，高效率地做事。但他们并不是因为热爱才做这些事的，只是想让自己表现得高人一等。
第五层级：以貌取人的实用主义者	人际控制（起因和结果）	关键词：注重形象 第五层级的3号人格者的好胜心日益增强，却又因害怕失去人们的尊重，而将真实的自我更深地隐藏起来。他们最感兴趣的是提升自我表现，把自己塑造成令人喜爱的形象。为此，他们会非常在意自己给别人的印象，而不在乎这个印象是不是真实的自己。于是他们越来越圆滑，更多关注如何包装自己的外在，而内心缺乏真诚。
第六层级：自我推销的自恋者	过度补偿（以及防御行为）	关键词：好胜 第六层级的3号人格者担心别人看穿自己不如理想形象那么优秀，认为那样会彻底蒙羞。于是他们绞尽脑汁地推销自己，设法让别人认为他们是完美的化身。但这也导致他们越来越偏离真实的内在自我，害怕失去价值的恐惧感与日俱增，于是想尽办法鼓吹自己有多好，内心极度膨胀。

4号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：富有想象力的唯美主义者	失衡	关键词：幻想 第四层级的4号人格者希望成为富有创造力的人，但一般状态下的他们只是有艺术家气质，而不是真正意义上的艺术家。他们并不能长久地维持自己的灵感，只能靠想象力来激发情绪和灵感。不同于健康状态下的4号人格者，他们把想象力用于强化情感上，已经沉浸于用幻想来修正世界，从而导致偏离现实生活。
第五层级：自我陶醉的浪漫主义者	人际控制（起因和结果）	关键词：喜怒无常 第五层级的4号人格者认为自己构筑的个人形象会因与他人互动太多而走向解离。他们担心别人会耻笑自己和想象中的自我形象截然不同，故而变得更为害羞、忧郁且极端个人化。自我怀疑压抑了他们心中理想化的自我形象，他们也认为别人无法理解自己的微妙情感，于是回避社交，只寻找能够理解自己的亲切同伴。他们内心孤独，希望有人陪伴，骨子里想得到别人的高度

		关注，从而变得喜怒无常。自我意识太强导致他们无法充分表达自己，从而陷入日益严重的自我陶醉之中。
第六层级：自我放纵的“例外”	过度补偿（以及防御行为）	关键词：任性 第六层级的4号人格者因自我陶醉的时间过久而为自己造成了更多的困境。他们总觉得自己与众不同，认为应该以不寻常的途径来满足自己的需求，于是在情绪和物质享受方面变得任性而放纵，完全不受约束。他们通过鉴定自己讨厌的东西来认清自我，对那些无法欣赏其狭隘自我形象的人报以蔑视。他们瞧不起普通人的生活，却又以矫揉造作代替了真诚的情感表达，从而陷入萎靡不振的精神状态。

5号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：勤奋的专家	失衡	关键词：概念化 第四层级的5号人格者从健康状态下降到了一般状态。他们总是担心自己知道得太少，找不准个人定位，也怯于行动。所以他们会努力去寻求知识，而不是运用知识。他们开始逃避与世界

		直接接触，用大量精力来把某个问题概念化，却又对该不该将想法付诸实践犹豫不决。他们总觉得自己准备得不如别人充分，专注于狭窄的研究领域，除此之外对其他东西缺乏讨论的兴趣。
第五层级：狂热的理论家	人际控制（起因和结果）	关键词：心不在焉 第五层级的5号人格者对兴趣之外的东西关注越来越少，对尝试新活动的热情不断下降。他们把精力与财力都用于获取能力和自信心，但往往把无数时间花在各种得不出结果的计划上，反而更加不确定自己的观念，不安全感增强。他们不想因任何人或任何事而分心，沉浸于复杂的学术难题和智力游戏。他们乐于接受颠覆性的观念，却因脱离现实而得不到检验，导致心中的焦虑与不安加剧。
第六层级：挑衅的愤世嫉俗者	过度补偿（以及防御行为）	关键词：挑衅 第六层级的5号人格者因心中的焦虑与日俱增而对自己努力研究的内容感到绝望。他怕其他事情耽误自己计划的“进程”，在学术上变得十分自负，但实际上对此并无把握。他们时而以较强的攻击性来自我防卫，时而觉得自己一无是处，于是变成充满挑衅意味的激进派，甚至选择极端

		边缘化的生活方式来证明自己的设想。

6号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：尽职尽责的忠诚者	失衡	关键词：自我怀疑 第四层级的6号人格者害怕自己做出不恰当的行为，给同伴或组织添乱。为了维护当前看似稳固的人际关系与生活方式，他们会更努力地做事，承担更多的义务，时刻准备着奉献更多的力量。但他们在健康状态下的自我肯定已经被自我怀疑所取代，对自己的决断力缺乏信心，从而寻找专业规定、经典案例、权威意见来增强自己的信心。当然，他们依然忠于信念，对自己认同的东西近乎无条件认可。
第五层级：矛盾的悲观主义者	人际控制（起因和结果）	关键词：防御性 第五层级的6号人格者由于过分忠实于责任和义务，开始变得力不从心，但他们又害怕失去同伴与靠山的支持，不想与之过于疏远。他们意识到自己的两难困境，内心秩序陷入混乱，变得越来越多疑，经常猜想对方是否真的认可自己、是否在利用自

		己。这使得他们在情感上变得极度矛盾，总是怀疑对方会像自己一样做不友好的事。
第六层级：独裁的反叛者	过度补偿（以及防御行为）	关键词：指责 第六层级的6号人格者为了证明自己不焦虑，证明自己没有动摇和依赖，会变得过分热情和充满攻击性。他们想要振作起来，却只是以粗野的力量来掩饰沉重的恐惧和焦虑。这种矫枉过正的做法让他们变得叛逆、精神十足，且极其好斗，通过不择手段地阻挠对方来证明自己并非软弱可欺。

7号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：经验丰富的鉴赏家	失衡	关键词：贪婪 第四层级的7号人格者总是担心自己会忽略掉更有意思的东西，所以会尽最大努力让自己的经验始终保持在新鲜、多样的状态。和健康状态下的7号热衷生产和创造相比，一般状态下的7号则更喜欢消费和娱乐。

第五层级：过于活跃外倾的人	人际控制（起因和结果）	关键词：冲动 第五层级的7号人格者体验的活动很多，但缺乏鉴定品质的判断力。他们一旦静下来就会有焦虑涌上心头，于是不断地游走于各种活动中，让自己没有焦虑的间歇。他们渴望活得多姿多彩，热衷社交，总想成为人们注意的焦点，显得过于好动和虎头蛇尾。假如环境不能帮他们分散注意力和保持亢奋，他们就会使尽浑身解数来激活他人的热情。
第六层级：过度的享乐主义者	过度补偿（以及防御行为）	关键词：过度 第六层级的7号人格者内心的焦虑与日俱增，从而变得贪婪而急躁，迫切地想要立刻获得各种满足。他们会为此不断追求曾经吸引自己的东西，更加在意维持自己享乐生活的金钱财富。就算他们没钱，也依然会绞尽脑汁去维持自己铺张奢华的生活方式。他们太过以自我为中心，做事不加节制，过度放纵，也不肯为自己做的事情承担责任，内心却没有真正的幸福感。

8号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述

第四层级：实干的冒险家	失衡	关键词：自负 第四层级的8号人格者常常难以完成自己的长远目标，对挑战也感到有压力。他们表面上看依然大胆自信，内心却对风险感到担忧和不安。一般状态下的8号人格者没有健康状态下那种鸟瞰全局的判断力，不再把崇高的理想作为动力，而将环境视为一个弱肉强食的丛林。他们想让自己和部下在环境中获得更大利益，越发坚持己见，喜欢与别人竞争，敢于开辟高风险的事业。
第五层级：执掌实权的掮客	人际控制（起因和结果）	关键词：强硬 第五层级的8号人格者开始把注意力从项目转移到自身，希望以最强有力的活法来展现自己的力量和重要性。但他们热衷于通过掌控实权来满足自己的愿望，由于害怕被伤害和被控制，无法忍受圈子里任何形式的竞争。他们会用很多细节来展现自己作为性情中人的豪迈，以此来表现自己作为支配者的优势地位。他们并不介意因此与其他人发生冲突，反而会更加积极地去支配周围的一切。
		关键词：好战 第六层级的8号人格者顽固

第六层级：强硬的人	过度补偿（以及防御行为）	地推行自己的主张，从而易引起别人的抱怨和抗议。这让他们害怕形势会失控，怒而以对抗的形式来维护自己的权威。他们把自己当成勇士，故意制造冲突，树立自己不会倒下的强势形象。他们不懂得什么叫妥协，只想着拿到自己想要的东西，甚至为自己的好战作风感到骄傲。但他们害怕失败，不敢挑战强大，只是欺凌弱小。

9号人格的一般发展层级

层级	特征	具体描述
第四层级：迁就的角色扮演者	失衡	关键词：谦让 第四层级的9号人格者已经从健康状态下降到一般状态。他们会忽略自己的想法，开始迁就他人的愿望，以避免与其发生冲突。在这个层级下的9号人格者会扮演别人期待的样子，通过改变自己来适应他人，甚至不经深思就接受一切。他们过于迁就一切，无论被安排到什么位置都能融入其中，隐去真实的本色。其最典型的形象是绝大多数中规中矩的平凡人。
		关键词：被动

第五层级：置身事外的人	人际控制（起因和结果）	第五层级的9号人格者一心只想维持现状，害怕做出改变。他们不愿发挥自己的才干，宁可对每件事放任自流，于是总是设法置身事外，冷眼旁观。由于隔离了与环境中的人和事的实际接触，他们会觉得怡然自得。他们对生活中的很多事都采取随便的态度，甚至逆来顺受，也不肯太过深入地真切感受任何事。这使得他们经常心不在焉，沉溺于内心世界，如同梦游一般活着。
第六层级：隐修的宿命论者	过度补偿（以及防御行为）	关键词：宿命论 第六层级的9号人格者以消极被动的态度来面对问题。他们内心很自负，以为“船到桥头自然直”，宿命会让自己渡过难关。健康状态下的9号人格者是接纳命运，然后以宠辱不惊的心态做好该做的事。而一般状态下的9号人格者只是单纯地认命，放弃了努力。他们刻意忽略问题的严重性，天真地等待着麻烦自动解除，越来越难以保持心中的平静。

九型人格的不健康发展层级

> 心理学格言
>
> 对某一种基本类型的所有描述并不绝对适用于某一个人。这是因为每个人都处于构成其人格类型的健康状态、一般状态或不健康状态间的某一点上。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：不健康状态下的九型人格有几个发展层级？

九型人格心理学的不健康发展层级包括了第七、第八、第九层级，体现了每种性格在不健康心理状态下的发展动态。接下来，我们将分别讨论九种基本性格类型在不健康发展层级中的特点。

1号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
		关键词：不容异己 第七层级的1号人格者认为自己永远正确，无论是事实证明推翻了自己的看法，还是别人有

第七层级：偏狭的愤世嫉俗者	侵害（对自己和别人的）	更好的看法，都不能改变他们僵化的头脑。他们把理想当成了不容偏离的教条，以绝对的原则铲除正常的人情。他们只苛责他人，而不会反思自己，无法包容别人的意见，心中充满了非理性的愤恨，导致自己变得越来越易怒和疲惫。
第八层级：强迫性的伪君子	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：妄想 第八层级的1号人格者会出现一种内心双重分裂的情况。他们有着第七层级的偏狭，却要压抑自己不直接采取行动。这使得他们非理性的冲动更具有强迫性。强迫性思考与强迫性行为让他们越来越难以控制自己。尽管花了很多时间和精力来压抑烦恼，但他们会经常表现得言行相悖，最终因过分压抑情感和欲望而变得性格扭曲。
第九层级：残酷的报复者	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：惩罚 第九层级的1号人格者已经进入了神经质状态，不再把崇高的理想作为行动目标，而是强迫性思维变本加厉地找借口证明别人是错误的，而且还坚持要给予对方“应有的”惩罚。这使得无辜者会遭到他们的责罚甚至迫害。由于默认自己是“铁面无私的正义化身”，他们会不择手段地对

		他人施暴，反倒丧失了健康状态下1号人格者最关心的公正和理性。

2号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：自我欺骗的操控者	侵害（对自己和别人的）	关键词：操纵 第七层级的2号人格者已经从一般状态下降到了不健康状态。他们表面上的形象是“好好先生”，内心却怀着强烈的攻击性。他们为别人付出爱，若得不到对等的回报，他们就会通过操控情感来让别人变得相互对立。他们以帮助者的身份出现，一边暗中刺伤对方，一边安抚其伤口。他们会以“爱”的名义为自己的恶劣行径辩护，欺骗自己还是个善良的人。
第八层级：高压性的支配者	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：强迫 第八层级的2号人格者开始以神经质的方式强迫他人付出爱。在他们看来，自己此前牺牲了那么多，对方也应该为自己牺牲一下。他们害怕得不到别人的爱，因此变得极度缺乏理性，甚至摒弃健康状态下的2号人格者

		本身追求的无私形象，沦为一个极度自私的支配者。他们舍弃“爱”的外衣，展示出狂暴的攻击性，通过讥讽、批评和伤害他人来获得对方的关注。
第九层级：身心疾病的受害者	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：感觉被牺牲 第九层级的2号人格者极度渴望被爱、被关心、被感恩戴德。他们由于无法从别人身上得到自己想要的爱，会试着走旁门左道。比如期待自己得一场大病，从而成为大家关爱的焦点。因为他们害怕自己的伪善被暴露，于是想借此逃脱应该承担的责任，并将此视作自己为别人付出了牺牲的证明。这种心态又使其健康更加一落千丈。

3号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：不诚实的投机分子	侵害（对自己和别人的）	关键词：欺骗 第七层级的3号人格者特别害怕失败，鼓吹自己的不凡，但实际上又做不到。于是他们以欺骗的方式来维持自己的“成功者”形象。陷入不健康状态的他们已经远离了自己的核心，搞不清楚什么时候该做什么事，只是

		靠着弄虚作假来占小便宜，维持着并不顺利的生活。他们喜欢投机取巧，却又利令智昏，有一种自己很出色的幻觉，但空虚脆弱的内心很容易被击垮。
第八层级：恶意的欺骗者	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：机会主义 第八层级的3号人格者更加不健康，唯恐自己的谎言会被曝光。但他们不愿面对自己的心理问题，只是不惜以破坏性行为来掩盖自己的劣迹，隐藏真实的动机。他们不仅谎话连篇，还彻底陷入自我欺骗的泥沼。这种生存之道让他们越来越恐惧，生怕被揭露、被惩罚。这使得他们变得冷酷无情，会故意破坏他人的成果来获得虚假的优越感。
第九层级：怀有报复心理的变态狂	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：报复 第九层级的3号人格者的病态心理严重，害怕自己的虚伪、空虚和恶行大白于世。他们认为那将会导致自己彻底毁灭。别人的成功与优越感会让他们感到被人鄙视。所以他们很怕别人比自己优秀。为了让自己强过对方，他们会在公开场合蔑视他人，私底下则非常嫉妒对方，将其视为恶意报复的对象。他们甚至会把激起公愤视为自己还算个“人物”的证明。

4号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：自我疏离的抑郁症患者	侵害（对自己的和别人的）	关键词：孤独 第七层级的4号人格者害怕自己丧失实现梦想的可能性，这对他们而言如同天塌地陷一般可怕。由于处在心理不健康状态，他们连自我陶醉和自我放纵都舍弃了，觉得自己永远做不出有价值的事情，在潜意识里封闭所有的感情，对任何事情都专注不起来。他们还觉得周围的人都在与自己作对，认定自己的问题比所有人都糟糕，同时又不敢也不能表达自己的痛苦。
第八层级：饱受情感折磨的人	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：充满愤恨 第八层级的4号人格者对自己的失望已经转化为消磨生命的自我憎恨。他们只能看到自己不好的一面，对自己抱有强迫症式的鄙视。他们对生存感到愧疚，觉得如果没有自己的话，别人会过得更好。在这种心态的驱使下，他们会把每件事都当成痛苦之源，折磨自己的精神，甚至以各种方式来毁灭自己。

第九层级：自我毁灭的人	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：自我毁灭 第九层级的4号人格者是第八层级恶化的产物。他们已经陷入了无以复加的绝望，认为自己无依无助，只剩下结束生命这一条路可以解脱。这种行为实际上仍然是为了逃避内心的强烈痛苦。他们在退化到这个层级前就多次幻想过死亡，想得越多，越迷恋这种极端的解决方式。他们觉得回不了头，并把结束生命看作自己唯一能控制的事情。

5号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：孤独的虚无主义者	侵害（对自己的和别人的）	关键词：虚无主义 第七层级的5号人格者的心理状态十分不健康，导致自我怀疑不断加重。他们认为只有切断与他人的联系才能排除一切威胁自己的东西。他们自认为处于大众的对立面，认为自己在社会中已无处立足，从而变得孤独怪癖，以虚无主义的价值观对待生活。当人们提出质疑时，他们会为了维持仅存的一点一厢情愿的自信而变得蛮横无理，认为世界抛弃了自己。

第八层级：可怕的“外星人”	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：神经错乱 第八层级的5号人格者越发不相信自己应对世界的能力，所以会减少社交活动，退缩到狭小的私人空间。世界对他们来说是一场噩梦，他们也无法从环境中获得任何重拾信心的力量。他们因内心的恐惧而变得神经错乱，出现幻觉，难以入睡，心智如同脱缰的野马，恨不得破坏这个看起来可憎而恐怖的世界。
第九层级：发作的精神分裂症患者	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：破灭 第九层级的5号人格者将进入精神分裂状态，把内心分裂成碎片，让自己丧失抵御敌对力量与内心恐惧的勇气。他们迫切渴望停止一切，要么主动结束余生，要么控制住内心分裂带来的巨大焦虑。他们会退化到一种内心空洞的状态，久而久之成为精神分裂症患者，思维能力与感觉能力、行动能力完全隔离开来，最终毁掉自己一切的智慧与才华，与现实彻底决裂。

6号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述

第七层级：过度反应的依赖者	侵害（对自己的和别人的）	关键词：自卑 第七层级的6号人格者会担心自己的行为是否太具攻击性，以至于破坏了自己与同伴、权威之间的关系。他们担心自己的言行会四面树敌，从而被焦虑不安所困扰。他们不再以强硬好战的姿态对人，反而变得自卑、软弱，极端依赖同伴或权威人物。他们过分贬低自己，也因此总是猜忌别人的善意行为。他们害怕朋友离开自己，却因日益严重的焦虑而给对方造成困扰。
第八层级：妄想性的歇斯底里患者	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：妄想 第八层级的6号人格者的自我贬低达到了歇斯底里的程度，并在潜意识里把自己的攻击性投身到别人身上，产生被迫害的妄想。他们开始从害怕自己转为恐惧他人。神经质的他们比任何时候都需要权威人士帮自己重拾信心，却又怀疑权威人士打算毁掉自己。他们心中充满破坏性想法，并认为这是外部世界对待自己的态度，从而高度戒备一切，在被迫害妄想中走火入魔。
		关键词：受虐狂 第九层级的6号人格者处于极不健康状态，深信自己会被权

第九层级：自残的受虐狂	病态性破坏（病理学和结果）	威人士处罚，于是干脆选择用自我惩罚来抵消负罪感，以逃避想象中的惩罚。于是他们试图以自残的方式来减轻环境的威胁，通过自虐来缓解负罪感。他们潜意识里认为，被处罚就可以重新确信自己没被抛弃。但这种做法最终让他们身心虚弱甚至走向毁灭。

7号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：冲动的逃避主义者	侵害（对自己的和别人的）	关键词：放荡 第七层级的7号人格者开始意识到过度放纵让自己变得越来越不幸，却不会认真反省自身，而是开始攻击那些让自己感到不快乐的人和事。在这个层级，7号人格者已经不再有真正的快乐体验，只是在强颜欢笑，掩盖自己害怕独处的焦虑。他们逃避潜意识里的忧苦，抑制不了幼稚的冲动行为，暴躁得像被宠坏的孩子。
		关键词：无节制 第八层级的7号人格者因处于不健康状态而担心自己丧失享乐的能力，从而以疯狂的强迫性

第八层级：疯狂的强迫性行为者	妄想和强迫（思想和行动）	行为来逃避自己的恐惧。他们的情绪和行为如同台风一样变幻莫测，从而破坏了人际关系与环境。他们内心高度亢奋，做事不考虑后果，并会强迫自己做各种各样的事。他们意识不到自己已经陷入幻境，意识不到自己的妄想会带来很多麻烦。
第九层级：惊慌失措的歇斯底里患者	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：歇斯底里 第九层级的7号人格者已经把外界可以让自己感到快乐的事情“消耗”殆尽了。他们无法再通过无节制地享乐活动来压抑积重难返的焦虑，于是陷入了歇斯底里的恐慌。他们耗费了几乎所有的精力来对抗潜意识里的焦虑、愧疚、恐惧、忧伤。他们悔不当初，却又觉得一切于事无补，身心饱受折磨。

8号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：亡	侵害（对自己	关键词：残忍 第七层级的8号人格者因好斗而把身边几乎所有人都推向了自己的对立面。他们总觉得别人在跟自己作对，或是会离开自己，或是会针锋相对。这让他们

命之徒	的和别人的）	把心中的战争不断升级，开始彻底选择不择手段取得胜利的丛林法则。他们抛弃法律与道德，不再遵循任何规则，而是冷酷专横地以暴力压榨他人，完全丧失了健康状态下的那种正直诚实、锄强扶弱的正义感。
第八层级：万能的自大狂	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：狂怒 第八层级的8号人格者已经到了无法无天的地步。他们狂妄自大，通过惩罚与欺负弱小者来显示自己的权势，却又害怕被报复，于是陷入强迫性的自我保护之中。只要还没被击败，与现实脱节的他们就会极度膨胀，产生一种自己不可战胜、无所不能的错觉。
第九层级：暴力破坏者	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：毁灭 第九层级的8号人格者终于意识到自己不得不面对日益聚集的反对力量，于是想在别人打败自己前先出手毁灭别人。健康状态下的8号人格在所有人格类型中最具有建设性，而神经质的8号人格在所有人格类型中最具有破坏性，堪称反社会人格。他们心中只有自己，看不到世界，为了保全自己会不惜破坏一切。

9号人格的不健康发展层级

层级	特征	具体描述
第七层级：拒不承认现实、逆来顺受的人	侵害（对自己的和别人的）	关键词：忽视一切 第七层级的9号人格者为了回避问题而变得铁石心肠，不肯面对现实，以维持内心平静的错觉。哪怕问题本来不严重且可以轻松解决，他们也无动于衷。健康状态下的9号人格者以开放心态著称，不健康状态的9号却会紧闭心门，不让别人走近自己。他们不仅疏离他人，也对自己不够关爱。他们常常压抑怒火，变得无精打采，提不起热情，凡事依赖他人。
第八层级：抽离的机器人	妄想和强迫（思想和行动）	关键词：脱离现实 第八层级的9号人格者索性斩断了与一切事物的联系，仿佛一个麻木不仁的机器人。他们觉得人生只是一场噩梦，认为自己根本解决不了现实问题。他们并没意识到，自己对别人怀着满腔怒火，稍有不慎就会产生歇斯底里的爆发。他们既无法在外界获得庇护之所，也无法从内心获得安慰，只是通过不回应来逃避内心的焦虑与外部问题。

第九层级：自暴自弃的幽灵	病态性破坏（病理学和结果）	关键词：自暴自弃 第九层级的9号人格者很容易走向多重人格的紊乱状态，在潜意识里忘记自己是一个完整的人，把意识打散到多个人格碎片里。他们与过去的社交对象不再有任何联系，活在空想家的梦想中。他们曾经害怕失去他人，如今这个噩梦已经实现。更糟的是，自暴自弃的他们也和自己分离了，记不起真实的自己是什么样子的。

第十三章
应用问题——接纳自我，升华人格之美

九型人格心理学在现代社会的应用范围很广。无论是心理学研究领域，还是职业生涯指导、情感交流等实践领域，九型人格心理学都能帮我们更好地认清自己、了解他人。

不过，人们在应用九型人格心理学时最常见的问题是错判人格类型。不同的人格类型者通常会存在某些相似之处，若不仔细辨析其核心动机与世界观，很容易贴错人格类型号码。假如误判了自己的人格类型，就无法按照前面介绍的内容来升华自己的人格。

此外，每一种基本人格类型还存在解离方向与整合方向。解离方向意味着该人正在从健康状态或一般状态滑落到不健康状态。而整合方向标志着从较低的发展层级逐渐上升到更健康的发展层级，在保留基本人格优点的同时，也克服了基本人格的不足之处。如果不了解这些情况，九型人格心理学的应用就成了空谈。

关于人格类型的误判现象

> 心理学格言
>
> 没有哪一种人格类型天生地比其他类型更好或更坏，每一种类型都各有优点与缺点。
>
> ——唐·理查德·里索

阅前思考：为什么具有相同行为特征的人可能属于不同的人格类型？

九型人格理论实际上远不止九种基本人格和18个亚类型人格。若是结合不同发展层级等动态变化来分类，各种类型下属的子类型多达486个。不同的子类型中难免存在相似之处，但他们的精神内核迥异，行为细节上也有微妙的区别。所以，学习九型人格心理学时切记不要以一成不变的眼光来看待某种类型的特征，要注意分别不同的类型。最重要的是，每个类型的人有着不同的核心动机，无论表面上的行为多么相似，但本质上依然是不同的人。下面我们将简单分析一下各种人格类型的误判情况，以降低大家的误判率。

1号与**2**号的误判

1号人和2号人都乐于奉献，做事认真，道德感很强。但1号人的行

为动机是基于某种原则（比如正义感），经常捍卫自己的底线和独立性，不希望别人随便插手自己的事情，而且不愿意向他人表达自己的正面情绪，愤怒、失望等负面情绪则能充分表达。2号人的奉献精神基于个人对爱的需要，希望与他人融合为密切的关系，能轻松地表达正面情绪，反而不善于表达负面情绪。

1号与**3**号的误判

1号人和3号人都有很好的组织纪律性，都希望能履行使命，都能把感情暂时放在任务之后。不过，1号人是精益求精的完美主义者，希望杜绝一切混乱和错误，重视标准和程序，内心受到强烈的道德感驱使，会对完不成目标感到自责。3号人则是结果至上的功利主义者，更在意结果而非过程，若是目标难以完成就会灵活改变策略。

1号与**4**号的误判

1号人和4号人都有完美主义情结，经常为别人的粗心而发怒，很容易被当成吹毛求疵者。当1号人感觉抑郁和被排斥时，会误以为自己是4号人，把注意力都聚集于4号人的不健康特征上。但1号人的情绪低落是因为把责任放在首位而忽视了情感，他们不会长时间沉溺于感情问题中。4号人则会优先安顿好感情，然后才会履行自己的责任。

1号与**5**号的误判

主1翼9的1号人作风酷似5号人，都热爱思考并且疏离人群。但两者依然存在显著的区别。1号人的思考重视定性与价值判断，强调应该怎么做，只对那些能产生结果的想法感兴趣。5号人的思考则是更纯粹的精神活动，并不太在意价值判断，而是更关心世界的运行方式。1号人的思考是演绎式的，目的是为了验证自己的想法是否正确，以便于指导

实践。5号人的思考是归纳式的，目的只是从已知情报中总结出新理论。

1号与**6**号的误判

1号人和6号人的行事风格都严肃认真，都喜欢对生活做出详细的规划，在做出违规行为时都会产生强烈的负罪感。不同的是，1号人屈从于超我和理想，在违背理想时会产生负罪感；6号人屈从于超我和别人的需要，在背叛承诺和权威时产生负罪感。此外，1号人对任何事情都有明确的主见，具备不带感情色彩的自控能力。6号人则缺乏主见，需要借助外界的认可来同自己反复无常的情绪做斗争。

1号与**7**号的误判

1号人基本不会把自己误判为7号，但7号人偶尔会出现这种情况。假如7号人长期处于重压之下会变得追求完美与秩序，但他们不会像1号人那样压抑自己的冲动，并且严格约束自己。

此外，两者皆有理想主义情怀，只是7号人对世界持乐观态度，1号人会因为标准过高而对世界感到失望。7号人酷爱冒险，时常临时改变计划。1号人则比较讨厌事情偏离轨道。

1号与**8**号的误判

1号人与8号人都有强烈的意志，为人处世的态度非常鲜明，都关注公正性。但是1号人是站在道德的高度来说服别人接受“正确”的观点，如果遭到拒绝就会发怒。8号人则是以自己的信心和个人魅力来改变对方的观点，更多是为了驱使对方而非改造对方。

此外，1号人的正义感源于对公正无私精神的信仰，8号人维护公正

只是因为看到弱小被伤害时产生的打抱不平的本能。

1号与**9**号的误判

1号人与9号人都有理想主义色彩，喜欢思辨，性格内倾，也都不喜欢生气。两者的翼型较为强大时则很容易被混淆。但是，9号人通常不喜欢卷入争端，即便固执己见也不是通过争辩来坚持自我。1号人则视原则为生命，会极力说服对方接受自己的观点。9号人虽工作努力，但不喜欢过于紧张的节奏，需要享受闲暇的时间。1号人则是彻底的工作狂，倘若不能创造价值会给他们带来负罪感。

2号与**3**号的误判

2号人与3号人都能给大家带来富有魅力的印象，尤其是主2翼3型人与主3翼2型人容易被混淆，但两者存在很大区别。2号人是通过取悦他人来赢得对方的亲近，虽有野心但不想做得太自私，且容易动感情。3号人则是通过展现完美的自我形象来吸引对方，骨子里害怕亲密的关系，而且不容易流露真情。

2号与**4**号的误判

2号人与4号人都属于情感三元组，但只有在较为特殊的情况下才会混淆。比如，2号人经历情绪低落期时会感到沮丧，误以为自己是4号。4号人若是生长在作风传统的家庭中则可能会误以为自己是2号。但2号人更喜欢主动与他人构建亲密关系，在意他人的感受而忽略自己的情感需要。4号人则希望别人主动靠近自己，非常了解自己的内心感受，但意识不到自己对其他人造成的影响。

2号与**5**号的误判

2号人与5号人几乎是相互对立的。2号人情感外倾，以人际关系为导向，感到被人拒绝时会试图说服对方，喜欢感情用事。5号人的情感比较内倾，堪称九型人格中真正的孤独者，被人拒绝时会远离人群来避免伤害，由于思维高度理性而非常厌恶感情用事。但疏远社交的5号人往往会非常信任和依赖几个特定的重要伙伴，他们对这些伙伴的态度可能会被误认为是2号人。

2号与**6**号的误判

2号人与6号人经常被误判，因为他们都很热情并渴望得到人们的喜爱，乐于取悦他人。但不同的是，2号人希望被对方作为重要的人来爱戴，取悦他人的方式是不动声色地展现给予者的潜在优越感，以广撒网的方式来撒播感情。6号人则希望得到对方的肯定与支持，取悦他人的方式是玩笑与假装笨拙，但只选择一定的目标对象来建立伙伴关系。此外，2号人没有6号人的焦虑和多疑，也不会向权威寻求答案，而是把自己作为替人解惑的权威。

2号与**7**号的误判

2号人与7号人因情绪化和歇斯底里而容易被误判。但2号人的情感与自我意识及人际互动密切相关，感情持续比较久。7号人的情绪表达方式十分戏剧化，感情持续较短，且反复无常。相对而言，2号人的情绪变化会比7号人慢一拍。两种类型都享受社交，但2号人希望自己成为介入对方生活的好朋友，希望被对方依赖；而7号人并不打算介入对方的生活，对依赖自己的人很不耐烦。

2号与**8**号的误判

2号人和8号人一样有喜欢强迫和操控的特点，自我意识都十分强

烈，从而导致被混淆。但是，8号人在交往中会不遮不掩地表达自己的愤怒和失望，2号人则会以“爱”来包裹自己潜在的攻击性与强迫性，很少公开表达不满。8号人在不满升级的时候会威胁对方屈服，2号人则会夸张地展示自己受到的伤害，让对方背上负罪感。这是因为8号人是为了自我保护而控制他人，2号人追求的则是不让他人离开自己。

2号与**9**号的误判

2号人与9号人都有先人后己的奉献精神，喜欢保持积极的状态。这使得一些9号人会误以为充满爱心的自己是2号人。事实上，两者表达爱的方式大相径庭。9号人缺乏自我意识，不爱抛头露面，乐于支持他人但不需要引起对方注意，也不求回报，有时还会把对方理想化。2号人的自我意识很强，富有同情心但缺乏9号的谦卑和随和，喜欢高调宣扬自己的美德。2号人希望换回他人的爱与支持，9号人则不喜欢操纵人，会给对方留够自由的空间。

3号与**4**号的误判

3号人如果成长于艺术家庭，就可能会误认为自己是4号人，因为他们以为只有4号人才具有艺术细胞，然而这是一个误判。两者之间的区别还是很大的。3号人以任务为重，重视效率，会先把感情放在一边，甚至将其作为绊脚石。4号人则与之相反，虽然也希望完成任务，但肯定会先把感情问题处理完毕再回来工作。这种做法在3号人眼中是不专业、不成熟的表现。4号人则认为3号人不顾一切地追求成功是虚伪的表现。

3号与**5**号的误判

3号人如果学问丰富的话，就可能会误以为自己是5号人。5号人则

不会把自己错当成3号人。因为双方的思维方式与思考对象区别很大。3号人是目标导向型，是为了获得某种结果而追求学问，真正让他们感到兴奋的是公众的认可。5号人则是过程导向型，并不在乎是否出结果，只是为了纯粹地吸收知识和构建新观点。所以，善于交际的3号人会对自己的成果津津乐道，而5号人对此则守口如瓶。

3号与**6**号的误判

3号人和6号人都很重视工作和表现，但两者很少会被混淆。因为3号人虽也与人合作，但希望自己成为表现更突出的佼佼者，最好能成为大家的焦点。6号人虽然喜欢与人合作，但不喜欢成为焦点，其努力的动机不是出人头地，而是显示自己的可靠性并以此建立安全感。此外，3号人往往会塑造一种冷酷矜持的形象，6号人则会表达出变化无常的强烈情感。

3号与**7**号的误判

3号人和7号人都乐于追求财富和地位，喜欢成功的感觉，还都有自恋倾向，从而容易被误判。但两者的动机差别很大。3号人想通过社会地位来证明自己的价值，7号人则是希望以占有身外之物的方式来证明自我的存在。7号人喜欢寻求各种各样令人激动的经历，这样才能让他们感到快乐。3号人进行同样的旅行时，则是将其视为一种可以向其他人炫耀的成功象征，乐趣并非他们的关注重点。此外，3号人是真正的自恋者，以自我为中心。7号人虽然可能有自私、自我中心的成分，但并非真正的自恋狂，只是不愿为了他人的看法而刻意打造自身形象罢了。

3号与**8**号的误判

3号人与8号人有着勃勃雄心，争强好胜，渴望成功，都想成为人上人。但不同的是，高度自信的8号人希望他人主动为自己让路，奋斗目标是控制支配权而非表面上的社会地位。3号人可能因此误以为自己是8号人。8号人希望世界按照自己的想法来运作，赢得权力和荣誉对他们来说最为重要。但3号人追求的成就感更多是一种被大众认可的价值，而非实际的权力。因此，8号人通常不在乎他人的态度，3号人则会根据他人的态度来塑造自我形象。

3号与**9**号的误判

3号人和9号人都有很强的环境适应力，并且都希望被他人所接受，故而容易混淆彼此。不过，两者的区别依然很明显。3号人对待事情的态度十分积极主动，一开始就抱着获得成功的念头来做事，往往让自己忙得连轴转。性格消极的9号人就算取得令人瞩目的成就，往往也是被朋友家人不断鞭策的结果。而且他们喜欢放松自己，不像3号人那样希望变得引人注目。

4号与**5**号的误判

4号人和5号人都有个人化倾向，偏离主流文化标准，创造力比较突出，故而容易被弄混。当5号人自认为感情深沉时会假设自己是感情优先的4号人。5号人通常被视为严谨的科学家型人物，与4号代表的艺术家截然不同。但事实上，5号人中也有很多艺术家，只不过他们与4号人的创作风格差别很大。4号人的创作立足于表达丰富的主观感受，重在抒发情感；5号人的创作则是对现实生活的反映，重在揭示事物的真相。

4号与**6**号的误判

4号人和6号人十分相似但又有明显区别。6号人会留意他人的感情，比较容易接近并建立信任关系。4号人则不喜欢与别人走得太近，只在乎自己内心的情感，所以往往觉得自己很孤独。不过，当6号人意识到自己的自卑和无助时，可能就会产生自己是4号人的错觉。其实，6号人的沮丧情绪源于被压抑的焦虑，4号人的沮丧情绪则源于被压抑的憎恨，两者之间存在根本区别。

4号与**7**号的误判

4号人和7号人差别极大，一般不容易误判，但两者均有比较明显的极端倾向，且都喜欢精致贵重之物，于是容易造成误判。不同的是，7号人会在物质方面走入极端，一旦得到了想要的东西就会很快失去兴趣，转而追逐新的东西。4号人则是在精神层面表现出极端，非常的自我放纵，沉溺于自己的狂想之中，对精美事物的喜欢也只是因为它能唤醒自己内心的感情。

4号与**8**号的误判

4号人和8号人并不容易混淆，但偶尔会发生8号人误以为自己是4号的情况。因为他们具有强烈的感情，也会因为童年遭遇过的伤害而认同4号人的孤独感。然而，他们处理感情的方式则与4号人截然相反。他们通过让自己变得坚强来摆脱阴影，保持独立性和权威性。4号人则不想摆脱童年阴影，也觉得自己无法摆脱。8号人会把自己内心的脆弱看作是缺乏责任感的自我放纵，4号人则会展现自己的脆弱，低估自己实际上的坚强程度和适应力。

4号与**9**号的误判

4号人和9号人性格都比较孤僻，并且想象力都很丰富，因此引起误

判。两者的区别是，9号人擅长在现实世界的基础上虚构一个美妙的幻想世界，借助幻想来满足自己对安全性的需求；4号人则喜欢创作个人色彩更浓厚的现实题材，试图从对悲伤的解读中获得救赎。此外，4号人喜欢不断咀嚼自己的伤痛，品味着负面情绪；而9号人则想把一切负面情绪都拒之门外，以免破坏内心的安宁。

5号与**6**号的误判

5号人和6号人都属于思维三元组，有时候会出现6号人误认为自己是5号人的情况。不过，5号人思维方式比较复杂，热衷于发现现有理论的漏洞，更喜欢研究具有颠覆性的新知识，做决策时只信任自己的想法。6号人则更擅长线性思维与情报分析，喜欢寻找一个值得信赖的权威来确认自己的结论是否正确。

5号与**7**号的误判

5号人和7号人差别很大，但由于同属思维三元组，因此他们都具有好奇心强、富有探索精神、乐于了解新事物、搜集信息、容易紧张和神经质等共同点。不过。5号人更加孤僻内倾，会花费大量时间和精力专注地做一件事，且完全不觉得枯燥。7号人则更喜欢活跃的社交场合，视野相对开阔，但很难长时间保持注意力集中。此外，7号是九型人格中最乐观的类型，总是回避阴暗的话题。而5号人则更容易洞察这个世界中不那么好的东西。

5号与**8**号的误判

5号人和8号人都把自己看成群体之外的人，容易感觉自己被排斥，都非常独立自主，且喜欢直接的交往方式，都想保护自己脆弱的一面。所以，8号人在重压之下会向5号转化，误以为自己是5号人。可是，8号

人自信心更强，更善于直面需要处理的问题，也喜欢行动。5号人则更容易在问题面前退缩，喜欢精神活动，而不太愿意动手去做。

5号与**9**号的误判

有些学问渊博的9号人会误以为自己是5号人。这与9号在所有人格类型中最难给自己定位有关，因为他们的自我意识最模糊，很容易轻信他人的看法。不过，9号人会因不能确定自己的类型而感到烦恼。为了保持心情愉快，他们宁可“难得糊涂”，做个随和包容的平凡人。5号人则不然，容易怀疑别人，以紧张、好辩的姿态来表达自己不平凡的想法。9号人希望通过忘我来融入世界，5号人则希望以智慧来控制世界。

6号与**7**号的误判

6号人和7号人同属于思维三元组，都被焦虑感驱使着，但两者的应对方式大相径庭。6号人对焦虑感到烦恼，从而变得更加焦虑，既怀疑自己也怀疑别人，内心越来越悲观。7号人则是极端的乐观主义者，通过把精力分散在各种有趣的东西上来稀释焦虑，并且极力避免自我怀疑。因此，6号人会始终记住灵魂中的阴暗面，以强烈的责任心来抗衡；而7号人会否定阴暗面的存在，行事自由散漫，多少有些冲动。

6号与**8**号的误判

6号人和8号人都有攻击性，特别是在第六层级下的两者都会表现出相似的急躁、好斗的暴力倾向。但是，8号人本身就具有彻底的攻击性人格特征，会以强大的自我意志来给对方施加压力，斗争是为了驱使别人。6号人变得好斗只是因为不想被别人驱使，担心自己变得依赖性过强。所以，6号人在压力强大到一定程度后会选择屈服，8号人则会一直强硬地战斗下去，最终变得狂妄自大。

6号与**9**号的误判

6号人和9号人经常被混淆，因为他们都态度谦逊并以家庭为重，希望维持现状和安全感。但两者的区别也非常明显。9号人喜欢稳步发展，以淡定轻松的姿态生活，保持内心的平和。6号人则容易受外部影响而变得惊慌失措，需要不断向他人倾诉自己内心的忧虑和不安。9号人遇到难题时依然在表面上显得无动于衷，容易相信他人。6号人则会对各种不明确的情况心存疑虑，不断考验他人。

7号与**8**号的误判

7号人和8号人都是具有攻击性的性格类型，个性要强且努力追求自己想要的生活，但目标和追求的方式差异鲜明。7号人的兴趣在于获得更加丰富多样的体验；8号人则不那么在乎经历的丰富性，而更喜欢加强体验的深度。7号人平时没什么权力欲望，除非自由受到侵犯。8号人的权力欲望则是所有人格类型中最强的。7号人属于思维三元组，更喜欢想点子，自认为是理想化的乐观主义者。8号人属于本能三元组，更喜欢行动，自认为是讲究实际的现实主义者。

7号与**9**号的误判

7号人和9号人都显得非常忙碌，而且都喜欢压抑内心的阴暗面。但7号人这样做是为了抵消内心中可能产生的悲伤和焦虑，9号人则是为了维护自己在公众眼里的形象。当9号人处理外界事物时，可能会被误认为7号人。但他们追求的快乐是平静的满足感，不喜欢太过刺激。7号人则喜欢大起大落的刺激，追求的快乐是呼之欲出的兴奋感。

8号与**9**号的误判

主8翼9型人有时候会被当成主9翼8型人，但这种误判也十分少见。因为8号人明显喜欢主动挑衅，通过制造冲突来展示力量和精力。9号人则非常不喜欢与人发生冲突，甚至会为了维持表面上的和平而违心地迎合对方的观点。

让你越发不健康的解离方向

> 心理学格言
>
> 不论你的基本人格类型是什么，都要谨记这个类型在整合方向和解离方向上的影响。
>
> ——唐·理查德·里索

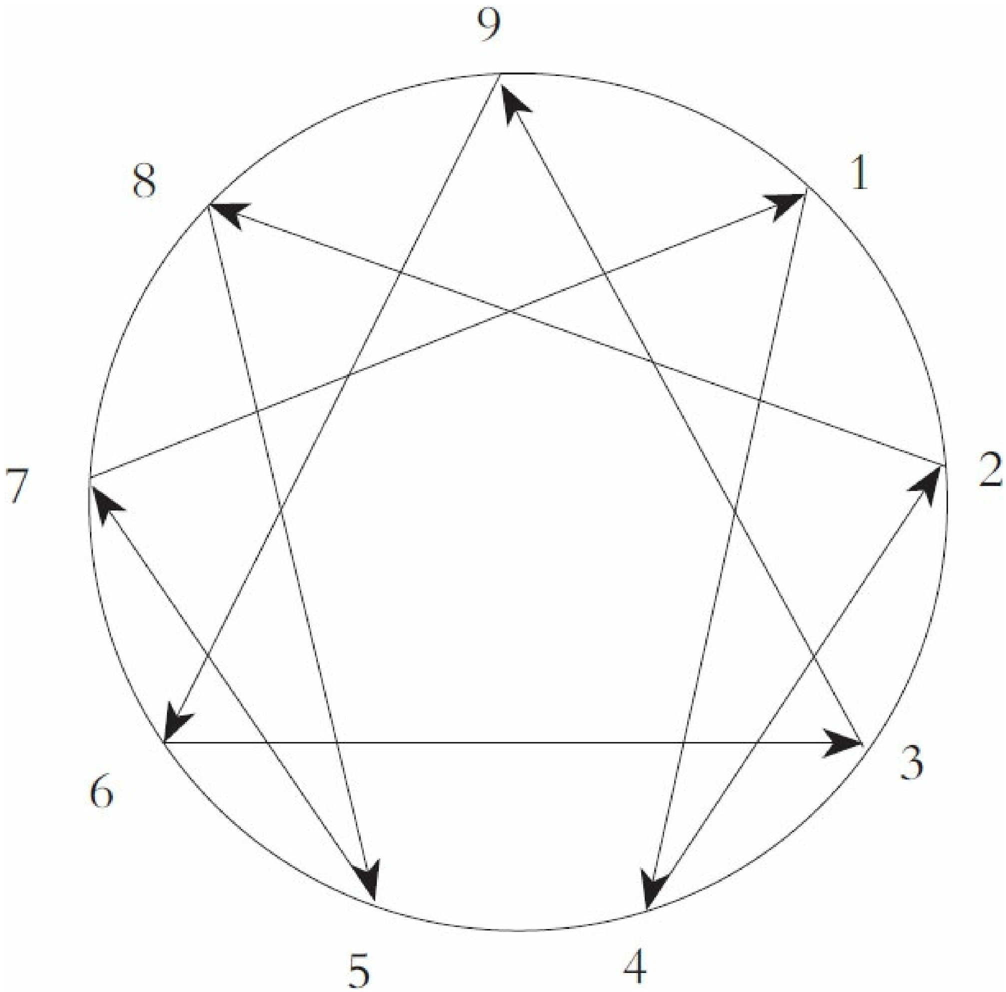
阅前思考：什么是九型人格的解离方向？

按照九型人格心理学理论的说法，每一种人格类型都存在自己的解离方向。解离指的是该人格类型在重压之下开始表现出另一种人格类型的一般或不健康状态的特征，让自己无从解决心灵中最需要处理的矛盾。

九型人格向解离方向转化的顺序为：

1-4-2-8-5-7-1

9-6-3-9



这是九型人格发展机制中的消极变化路径，各人格类型的具体解离方向及其特征见下表。

人格类型	解离方向	特征
		一般状态下的1号也许是所有基本性格类型中对自己要求最严且自制力最强的类型。但他们潜意识里想摆脱重压，也想找机会放松一下。于是他们会因压力增大而逐渐表现出一般或不健康状态下的4号人格者的某些特

1号人格	4号人格	征，比如性格变得多愁善感、自我意识过剩、越来越感情用事等。更糟的是，他们为了摆脱严苛的“超我”会暗地里违背自己曾经遵守的德行和秩序。这终将会冲垮他们的心理防线，让他们意识到自己从审判者沦为了被审判的对象，导致内心完全崩溃。
2号人格	8号人格	2号人格者渴望被需要，极力想成为别人生活中不可或缺的角色。他们面对压力和不幸时，会开始出现8号人格者那种自吹自擂、控制欲强的特征。他们会通过威胁的方式迫使对方待在自己掌控的范围内，热情与友善的伪装逐渐转化为愤怒和敌意。他们感受不到自身的攻击性情绪，依然深信自己还是在真诚地替别人着想。由于无法恰当地处理这种破坏性冲动，他们的暴力倾向会与日俱增，最终会因爱生恨，进而无情地攻击那些没有接受自己“好意”的人。
3号人格	9号人格	3号人格者好胜心强，凡事都想取得最好成绩，但成功路上困难重重让他们不堪重负，开始朝9号人格的方向转化，以求摆脱无休止的活动。他们处于自己不喜欢的环境中，却身不由己。他们因否认自身的欲望而感到压力倍增，为求解脱而把自己的注

		意力从活动中抽离出来。随着9号人格的特征越发明显，他们一反勤奋的常态，不再专注于任何东西，也懒得对事务做出回应。他们会从自我欺骗转为彻底的自我怀疑，丧失原先的奋斗目标，茫然不知所措。
4号人格	2号人格	处于压力下的4号人格者会向2号人格的方向转化。一般状态下的4号会选择疏离人群，但为了克服这种疏离，他们会去寻找一个爱自己的人。这使得他们把更多的注意力聚焦于浪漫的幻想中，从而忽略现实中的人与事。他们的自我意识超强，害怕被抛弃，总是依附着别人，希望通过各种方式让自己“被需要”。他们渴望对方把自己视为一个被埋没的不世天才，事实上却只是沉浸在幻想中。这会让他们越来越神经质，走向自我憎恨与病态，对自己和他人产生攻击冲动。
5号人格	7号人格	5号人格者倾向于远离社交活动，害怕进入生活的角斗场，喜欢通过积累知识来提供自我保护。与此同时，他们渴望拥有7号人格者那种丰富多彩的、永不停息的心灵特质。他们在压力下朝着7号人格转化，投身多种与自己的核心目标无关的活动。但他们也变得越来越孤立，把人际

		交往视为一种威胁，从而切断了释放内心压力的出口。当5号人格者试图像7号人格者那样通过享乐来逃避现实时，反而会让自己感到更加无力，最终失去引以为荣的理性，变得歇斯底里，变得毫无判断力与思考能力。
6号人格	3号人格	6号人格者在一般状态下被自我怀疑与不安全感所折磨。越来越多的压力让一直努力履行责任和义务的6号人格者感到不堪重负，开始对环境和同盟产生矛盾的情感。他们害怕被离弃，于是装出一副亲和而自信的样子，骨子里却依然自卑。为了补偿这种自卑感，他们会高估自身的能力与成就，而他人没及时认可这点时，他们又会变得充满敌意。随着自身的安全感的逐渐缺失，他们会变得表里不一，甚至会无情地攻击别人。
7号人格	1号人格	7号人格者想要自由地追求自己感兴趣的东西，并且意识到只有集中精力才能更好地享受快乐。于是他们开始像1号人格者那样进行自我约束，但又很快觉得自己的活动被束缚，结果引发更多的反弹。他们强迫自己一直以行动来追求更多可能性。这种做法反倒让7号人格者感到更加焦虑，因为那并非自己真心想投

		入的活动，似乎还让令人开心的东西悄悄从身边溜走。随着压力的上升，他们会变得跟1号一样挑剔，对周围的环境越来越苛求完美。
8号人格	5号人格	8号人格者发现自己的冲动决策带来了很多麻烦时，会朝着5号人格的方向转化，突然退回来收集信息、积累资源，通过变得更有远见、更狡猾来维持自己的权力和地位。这使得他们开始变得情感冷漠，越来越不善于交流，倾向于疏远朋友与社交活动，以免他人看穿自己。不健康状态下的5号人格者的那种排斥主流价值观的特点会出现在不健康状态下的8号人格者的身上，导致他们变得更加反社会和离群索居。他们会因与日俱增的恐惧感和孤独感而变得神经质，退化到不堪一击的地步。
9号人格	6号人格	当周围环境给9号人格者的压力过大时，他们会变得像6号人格者那样缺乏安全感，无法维持内心的平衡与安宁。他们忙于顺从别人的愿望，一味屈从于人，无视自己的问题，以求减少冲突。尽管他们希望稳定周围的环境与人际关系，但这实际上是被焦虑情绪推着走。9号人格者为了维持内心的安宁，怀着与世

		无争的“好梦”。一旦有人打扰，他们就会像6号人格者那样做出攻击性的反应。由于内心的茫然，他们会滑向不健康状态，完全爆发压抑已久的焦虑与躲避多时的情感。

实现自我成长的整合方向

> 心理学格言
>
> 要想获得更完整的自我图像，不仅要考虑基本类型和翼型，而且要考虑整合方向和解离方向的两种类型。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 从根本上说，我们的目标是要让九型人格整个动起来，整合每一类型象征的东西，直至能整合所有类型的健康潜能。
>
> ——唐·理查德·里索

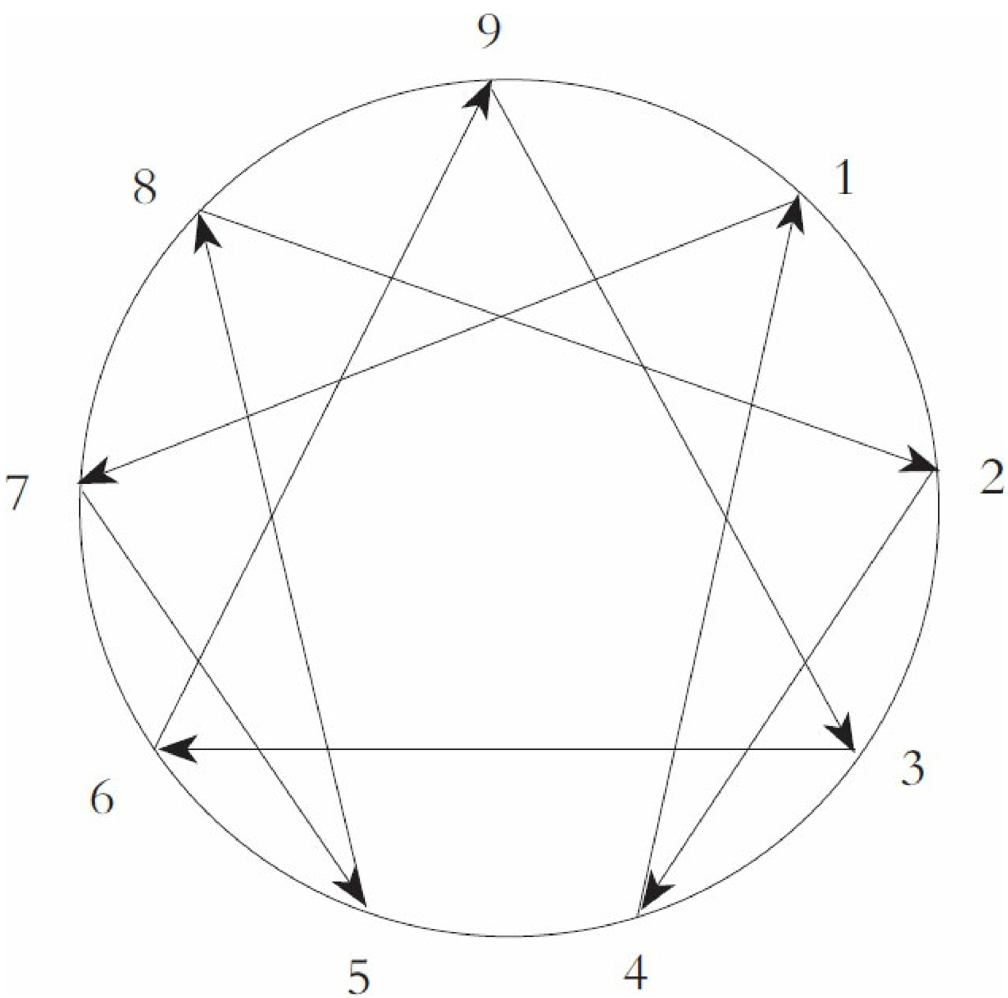
阅前思考：什么是九型人格的整合方向？

按照九型人格心理学理论的说法，每一种人格类型都存在自己的整合方向。整合指的是该人格类型开始融合另一个人格类型在健康状态下的生命潜能，让自己获得更充分、更全面的成长。

九型人格向整合方向转化的顺序是：

1-7-5-8-2-4-1

9-3-6-9



这是九型人格发展机制中的积极变化路径，各种人格类型的具体解离方向及其特征见下表。

人格类型	整合方向	特征
		1号人格者对自己的情绪与本能冲动控制得过分严苛，7号人格者以放松心态来享受人生的做法很值得他们学习。1号人格者的苛刻源于对自己和现实缺乏

1号人格	7号人格	信任，当他们整合了7号的能量时就会意识到，享受快乐也是合乎情理的做法，并不一定会让自己变得堕落。这将使得他们不断朝着更为健康的层级进化，不再事事求全责备，能包容自己、他人以及世界的不完美，以更灵活的手段来贯彻自己的原则与信仰。随着精神的放松，健康状态下的1号人格者的工作效率反而更高，也能自然得体地表达自己的情绪，而不再一味压抑真实的自我。
2号人格	4号人格	2号人格者主要的问题是不肯承认自己的负面情感。当健康状态下的2号人格者向4号人格的方向转变时，他们的自省意识会增强，并且能像接受正面情感那样坦然接受自己的负面情感。当然，这并不意味着他们放弃了以正面情感为行动依据的本质。2号人格者经过这种整合后，能无条件地接纳自己，于是对他人也能付出比过去更加深厚的感情。他们不再是为了索取爱而付出爱，而是无私地去关爱他人。他们洞察对方需要的能力也随着反省意识的增强而进一步得到提高。
		3号人格者深信只有自己的形象与才能是有价值的，认为真实的自我太过脆弱，缺乏价值。

3号人格	6号人格	但健康状态下的3号人格者向6号人格的方向发展时，会获得献身于某个人或某件事的新品质。因为经过整合后的他们发现，自己的价值并不会因为成为更伟大的东西的一部分而削弱。这份献身精神让3号人格者学会了正视自己脆弱而真实的一面，敢于做出过去不敢做的事。他们不再争强好胜，热衷于塑造形象，而是真正体验到自己的价值，能以无私奉献的品质获得更多的支持与成就。
4号人格	1号人格	当4号人格者处于非常健康的状态时会朝着1号人格的方向发展。他们把自己从自我陶醉状态中解放出来，不再单凭感情用事，而是学会了依靠信念和原则来做事，正如最强调原则性与自我规范的1号人格者。他们把自己从纯粹的主观世界带入了客观世界，学会服从现实和良心，而不再片面地逃避道德与责任。这使得他们的直觉因判断力的增强而得到了很好的提升，行动力也随之强化。4号经过整合后，将获得真正的自尊，在艺术创作中深刻地反映事物的真实本质。
		5号人格者最大的问题是总觉得自己知道得太少而不敢行动，因为内心的安全感还不够

5号人格	8号人格	多。但健康状态下的5号会向8号人格的方向发展，不再只是单纯的观察世界，也意识到自己已经比其他人掌握的知识更多了。他们已经领悟到，在尚未绝对弄清每件事之前就可以采取一定的行动了。尽管并非无所不知，但经过整合后的5号不仅对事情有独到而深刻的理解，还像8号人格者那样敢于行动，成为指引众人前进的先驱。
6号人格	9号人格	6号人格者最大的问题是内心的焦虑与对他人的矛盾情感，克服这个问题的最佳办法正是朝着9号人格的方向发展。经过整合后的6号人格者将不再内心纠结，变得情绪稳定、态度平和，对待别人更有同情心。他们的内心已经获得了安全感，能够信任自己和信任他人，随着胸襟越来越开阔也变得不再生性多疑。原本风趣幽默的他们增加了9号人格者的豁达、乐观等特质，不仅更成熟，也更容易相处。他们已经不再靠依赖或反抗权威来立足，而是真正成为独立自主且受人信赖之人。
		当7号人格者向5号人格方向发展时，会达到一种心灵平衡状态，从而再也不怕自己的快乐会被剥夺。他们的注意力重心从当

7号人格	5号人格	下的快乐转移到了外部世界，开始意识到世界并不为个人享乐而存在。他们既是世界的消费者也是思想者，不再以纵情享乐来逃避现实，而是像5号人格那样专注而深刻地洞察现实，更好地发扬自己的经验。经过整合后的7号人格者在保持热情开朗的同时，还会获得更好的创造力，对一切事物都保持着好奇心，强烈地感受到生命的伟大与惊喜。
8号人格	2号人格	8号人格者在健康状态下会朝着2号人格的方向发展，学会以开放的胸襟海纳百川，而不是追求支配他人。他们慷慨大度，会运用手中的权力来扶助那些需要帮助的人。而且他们已经收敛了高傲之心，把别人视为人格平等的独立个体。经过整合的8号人格者会像2号人格者一样博爱，具有悲天悯人的同情心与助人为乐的侠义精神。他们不再只关心一己私利，而是将大众的福祉作为自己的使命。这让他们拥有了更为高尚而伟大的力量，让大众将其视为仁慈而勇敢的英雄伟人。
		当9号人格者向3号人格发展时，会转变自己原先以自律为根本的策略，决定最大限度地发扬自身的天赋。他们不再被动地随波逐流，也不再害怕改变，而是

9号人格	3号人格	以健康、平衡的内心为指引，积极主动地为自己而活，为自己而开拓进取。他们的平和感空前强大，不再担心展现自我会引发破坏冲动。这时9号人格者不再通过舍弃自我和贬低自我来迎合他人，而是以真正的自我来展示个人魅力。令人惊讶的是，这种状态下的9号人格者比以往更加有趣且富有弹性，反而能吸引他人主动顺应自己。

给不同类型人的忠告

> 心理学格言
>
> 我们的理想就是要成为一个平衡的、充分发挥潜力的人，九型人格的每个类型都象征了我们为达成这一目标所需的各种重要因素。
>
> ——唐·理查德·里索
>
> 你应当把你的人格类型作为起点，成长为一个经过整合的、更完美的人。
>
> ——唐·理查德·里索

给**1**号完美者的忠告

1号完美主义者害怕失去对自己的控制，担心自己不完美就会失去立足的资格。这使得他们经常被紧张和焦虑折磨。所以，1号人格者应当在以下方面做出改善：

◎把心中的严苛标准放宽一点，不要强迫自己去做事，学会顺其自然。

◎不要把工作安排得太满，那会让你缺乏足够的时间来思考自己真正需要的东西。

◎学会适度妥协和接受不同意见，世界是复杂多样的，并不只有唯一正确的答案。

◎运用想象力来化解愤怒情绪，而不是先极力克制情绪再喷薄而出。

◎不能为了保持内心的平衡而不停地抱怨他人，这只是在折磨自己。

◎重视细节是个优点，但过于纠缠细节会导致“只见树木不见森林”等问题。

◎常怀自省之心，但不能动辄对自己进行无情地批判，因为这反而会阻碍真正的自我完善。

◎弄清楚自己“想要”做什么，而不仅仅把注意力放在自己“应该”做什么。

◎接纳自己、他人以及现实生活中的不完美，多多寻找让你感到快乐的东西。

给**2**号帮助者的忠告

2号帮助者面临的问题基本上都源于情感关系。他们渴望得到爱，担心自己的付出得不到回应。这使得他们在不知不觉中从助人为乐的热心人变成粗暴干涉对方生活的监控者。所以，2号人格者应当从以下方面改善自己：

◎要察觉到自己潜在的控制欲较强这一事实，不要过分干预他人的生活，那不是真爱。

◎正确认识自己对别人的价值，不可过分夸大自己的重要性，也不可自甘卑微。

◎最初的情感反应有可能是人们掩饰真实感情的面具，应当注意人们的其他反应。

◎假如自己开始希望表现得无助时，应该警醒一些，反思自己是否进入了不健康状态。

◎不应幻想通过奉承就能笼络他人，而且奉承他人可能会让你的焦虑加重，得不偿失。

◎当你开始希望变成另一个人时，这可能与真正的爱相差甚远。

◎认识到自己的负面情绪也是真实自我的一部分，接纳完整的自我才能真正获得安全感。

◎不应以回报为前提来付出爱，应该相信独立的人际关系并不会让爱逃走。

◎学会忽视自己的善行，不要强求对方对你感恩戴德。

给**3**号成就者的忠告

3号成就者害怕被人们看不起，担心自己在竞争中失败，从而沦为舆论的笑柄。这使得他们很容易在追逐成功的途中丧失真实的自我，并在挫败中一蹶不振。所以，3号人格者应当从以下方面改善自己：

◎不要总是急匆匆赶路，应该学会停下来，思考自己到底是谁，到底想要什么。

◎不要沦为满脑子只有工作的加班机器，要诚实地面对自己搁置已久的情感。

◎明白自己的公众形象和真实的自我不完全是一回事，别让自己沉溺于塑造虚假的公众形象上。

◎不要把别人当成离开你就不行的笨蛋，以免过分高估自己的能力和贡献。

◎当你感到困惑时，最好及时停下手头的工作，确认自己内心的真实想法与感受。

◎不要急于求成，用外在的“成功”取代自己其他的真实需求。

◎当被别人批评时，不要觉得自己劳苦功高就有豁免特权。

◎不要用幻想中的成功来代替脚踏实地的努力。

◎遇到困难时不要通过跳槽来逃避，更不要抱怨那些对你提出中肯批评的人。

给**4**号浪漫主义者的忠告

4号浪漫主义者总是觉得自己性格中存在致命缺陷，担心自己会因为过于平凡而被替代。这使得他们倾向于在极度亢奋和极度抑郁两个极端状态中摇摆，以求找到与众不同的自我，最终被抑郁和痛苦所折磨。所以，4号人格者应当从以下方面改善自己：

◎学会把注意力从远方放回眼前，养成善始善终的习惯。

◎培养多种兴趣爱好，结交不同的朋友，把自己的注意力从自怜自

艾中转移出来。

◎坦然接受早年的缺失，在宣泄了悲伤情绪后就将其搁置一边。

◎当你感觉自己的情绪产生强烈变化时，要适当将注意力转移到别的地方，以免过分沉溺于情绪当中。

◎不要用浪漫的幻想来逃避摆在眼前的问题。

◎学会怎样辨别自己的强烈情绪与真实感情，不再把两者混为一谈。

◎不要把自己的痛苦胡乱归罪于他人，也不要总是觉得自己生来就是受害者。

◎与其刻意用快乐来掩盖负面情绪，不如坦然接受伤感，让被压抑的情绪真正过去。

◎充分运用自己善于感受他人痛苦的长处，但不要只看着眼前的负面因素。

给**5**号探索者的忠告

5号探索者害怕私人空间被侵犯，担心自己的时间和精力浪费在处理人际关系上。他们同时也害怕无法通过吸收大量知识来安抚心中的不安全感。这使得他们变得越来越孤独，对社交关系感到苦恼。所以，5号人格者应当从以下方面改善自己：

◎不要用理性分析完全取代情感体验，两者都不可或缺且无法相互替代。

◎不要用精神思考代替亲身实践，很多经验教训只有在行动之后才会被察觉到。

◎学会从自己的特殊研究中受益，将成果公之于众，而不仅仅是将其埋没在思考游戏当中。

◎学会表达自己的情感以及接受他人的情感，不再一味逃避他人的情感需求。

◎不要吝啬给予，要学会与大家分享。

◎不要坐等天赐良机，要学会主动出击。

◎用心观察自己与他人在一起的感受，将其与独处的感受进行比较，你会意识到平时忽略的东西。

◎你虽然不是全知全能，但已经比一般人知道得更多，不要过于贪婪。

◎不要自以为高人一等，应该学会与人合作。

给**6**号疑惑者的忠告

6号疑惑者害怕生活中的一切不确定因素，担心自己受骗上当或遭遇失败。这使得他们总是充满焦虑和不安，被想象中的威胁吓到。所以，6号人格者应当从以下方面改善自己：

◎寻找一个值得信赖的朋友，告诉他自己内心的恐惧。

◎用现实来验证自己的焦虑是不是有点杞人忧天。

◎当对方表现出某种敌意时，先检查一下自己是否率先向对方表现出进攻倾向。

◎不要在大脑中突出对方的缺点，不要总是询问对方的态度。

◎不要总是要求所有人都始终保持言行一致。

◎不要把别人都看不守信用、不可靠的人。

◎不要只回想那些糟糕的回忆，多想想让自己感到快乐的事。

◎把自己的想象力发挥到好的方面，而不是专注于自我怀疑。

◎别把改变的过程弄得过于复杂，相信自己能摆平一切麻烦，事情其实比你想象得简单。

给**7**号享乐者的忠告

7号享乐主义者害怕快乐的感觉突然被剥夺掉，担心自己错过身边多种美好事物。这使得他们热衷于追逐享乐，但内心中越来越疲惫空虚。所以，7号人格者应当从以下方面改善自己：

◎学会直面痛苦，直到真正发现问题。

◎避免做过多的计划和参加过多的活动，那只是你逃避现实的手段。

◎不要用想象去感受痛苦，而是接受真实的体验。

◎不要总是虎头蛇尾，要学会对重要的事情许下承诺。

◎不要总是觉得自己有获得特殊待遇的特权。

◎学会正确地评估自己，不要怕别人质疑，也不要自以为高人一等。

◎认识到自己在用虚构故事来逃避现实，只是沉溺于表面上的快乐，内心并不充实。

◎明白自己背负的责任，意识到年龄增长和成熟的价值。

◎学会在没有其他选择时保持淡定。

给**8**号挑战者的忠告

8号挑战者害怕表现自己脆弱柔软的一面，担心自己会因此被外人控制。这使得他们以故作强硬的方式来维护自己的强大形象，内心却被与日俱增的不安全感所折磨。所以，8号人格者应当从以下方面来改善自己：

◎把斗争看作发展信任的一种方式。

◎不要把别人简单地划分为朋友或敌人，允许他人持不同意见。

◎不要让自己的支配欲代替了真实的愿望，那将会造成事与愿违的结果。

◎学会承认错误，而不是靠一味逞强来维护面子。

◎学会延迟情感表达，不要一言不合就发火甚至动手。

◎不要把错误都归结为外部原因，应该多从自己身上找问题。

◎不要逃避负面情绪，当你消沉的时候也恰恰是在体验真实感觉的时候。

◎追求公正和保护他人的想法是好的，但要克服自己渴望破坏规则的冲动。

◎遵守自己制定的秩序，凡事要以身作则。

给**9**号和平缔造者的忠告

9号和平缔造者害怕任何形式的冲突，担心自己被卷入争端的旋涡。这使得他们通常不肯表达自己的真实情绪，让内心因过分压抑自我而感到痛苦。所以，9号人格者应当从以下方面来改善自己：

◎意识到自己总想通过他人的认同来明确自己的位置。

◎意识到自己总是把他人的意见作为自己的决策依据，而忽视自身的真实想法。

◎意识到自己在承受压力时虽然不轻易发火但会以被动的方式顽抗。

◎通过设定最后期限与相对严格的时间表来帮助自己集中精神。

◎学会专注地做事，而不能总是被其他东西分心。

◎不要为了缓解情绪压力而把注意力转移到那些不重要的事物上。

◎不要让自己的困惑与犹豫不决代替真实的心声。

◎不要舍弃自己，要既能站在他人的立场上看问题，又能站在自己

的立场上做事。

◎不要把个人意见一直藏在心里，要把它完整地表达出来，让大家知道你究竟怎么想。

附录

九型人格的高层德行

1号人格者的高层德行：平静

由于事事追求完美但结果经常不能尽如人意，使得1号人格者体内积压了许多愤怒和不满。但他们害怕本能的自我战胜理智的自我，又拼命压制这种情绪。当他们真正学会接受自己的不足时，内心就会实现真正的平静，释放紧张情绪，达到真正的“完人”境界。

2号人格者的高层德行：谦卑

2号人格者付出的爱越多，想要索取的回报也就越多。这使得他们富有自我牺牲精神，却又无意识地用爱来控制他人，潜意识里有种施恩于人的傲慢。当他们真正意识到内心需求时会变得谦卑。不再卑躬屈膝地讨好别人或用爱来套牢别人，而是真正无私地付出爱，也不再玩“以爱换爱”的游戏。

3号人格者的高层德行：诚实

3号人格者在追逐成功的道路上常常会迷失自我。他们为了得到别人的欣赏而扮演一个看起来很理想的角色，而舍弃了真实的自我。这种撕裂感会让他们饱受折磨。当他们学会诚实地面对真我时，将实现真实自我与外在形象的统一，反而获得一个更能赢得大家信赖的真实形象。

4号人格者的高层德行：平衡

4号人格者总是花大量精力去追逐浪漫的幻想，到手后却又会觉得索然无味。他们跟着感觉走，想找回完整的自己，却越来越无法填补内

心的空虚。当他们学会维持内心的平衡时，就会意识到现实比幻想更值得珍惜，真实而完整的自我不在幻想当中，在现实中同样能获得精神上的圆满。

5号人格者的高层德行：无执

5号人格者执着于追求全知全能，舍弃了很多东西。他们自以为无欲无求，不被情感所左右，比别人更加接近真理。其实，这只是强迫自己不接受现实中的森罗万象与人情百态罢了。当他们学会舍弃执念，就不会再通过封闭内心来抗拒现实世界，而是能坦然接受世间的一切，像镜子一样如实反映世界的实质。

6号人格者的高层德行：勇气

6号人格者的思维方式源于焦虑和恐惧。他们害怕自己无法应付可能发生的危险，从而变得谨慎多疑、杞人忧天，热衷于寻求权威的肯定。当他们找到坚定的信念时就能学会真正肯定自己，不再借助外部权威来增强信心。如此一来，他们将获得无与伦比的勇气来面对世上的一切困难。

7号人格者的高层德行：清醒

7号人格者纵情享乐，不停地投入新的活动中，是为了逃避所有负面的东西带来的痛苦。这种以及时行乐来逃避现实的做法，让他们很难集中力量去成就一件事。当他们开始学会全盘接受世界的快乐和悲伤时，就会大彻大悟，能够清醒地去做该做的事情，内心也能获得真正的充实与快乐。

8号人格者的高层德行：仁慈

8号人格者的优点是意志坚强、作风硬朗，缺点是控制欲和攻击性太强。他们在奋斗的过程中往往不够宽容，行事简单粗暴，从而易激起其他人的反抗。当他们学会以仁慈之心来对待他人，且以为大众谋福利为终身奋斗目标时，反而更能获得大家的拥戴，更有望借助众人之力成就大业。

9号人格者的高层德行：行动

9号人格者给人一种慵懒懈怠、不思进取的印象。但他们骨子里并非真懒，反而可以同时做很多事情。问题在于他们不知道什么才是最该做的、最正确的事情，于是经常为无关紧要之事分心。当他们完成对自己内心的整合时，会获得强大的行动力，积极践行自己的理想。

九型人格源于古老的人类智慧，是一张解读人性的精准而深刻的地图。

九型人格揭示了人类九种截然不同的性格，代表了他们九种不同的核心价值观，九种不同的看待世界的视角。你一旦掌握了九型人格心理学，就可以开启全新的知己、识人视角。最为重要的是，九型人格心理学可以帮助你深入了解自己，找到提升自我的方向；你也可以通过九型了解他人，提升识人用人之能力！

出 版 人　许久文

策　　划　花　火

责任编辑　郎培培

装帧设计　13910272588 ARTRV DESIGN I STUDIO 润和佳艺

欲望心理学

探究欲望，洞悉人性

PSYCHOLOGY ON DESIRE

周一南 著



人类的言行举止、思想情感都可以用欲望做出解释。

72个心理定律，

让你更清楚地认识自己，也更清楚地看懂别人的心。

人类是充满欲望并受欲望驱使的动物。——弗洛伊德

古吴轩出版社

中国·苏州

作者简介

周一南，祖籍安徽，毕业于福建仰恩大学，现居北京。一位热爱文学，潜心研究中外经典作品的学者；一位擅长沟通，并对新鲜事物抱有浓厚兴趣的年轻人；一位性格开朗、有耐心、细致、乐观的父亲。在日常生活和工作中，他始终持有强烈的求知欲，惯于思考相似事物间的细微区别，以探求真理。

代表作品：《超级沟通力》。

内容简介

欲望是一个历久弥新的话题，从古至今，没有人能对它做出十分精确的评判。对于自己的欲望，总希望能够得到最大化的满足；对于别人的欲望，则希望别人不要过于贪婪，知足常乐。看待欲望的角度不同，对欲望的评判自然也就有所不同。但是无论如何，只要我们能够正确对待欲望，终究能够从中获益。

全书深度解析了人性的本质欲望，介绍了如何透过他人的相貌、衣着、表情、动作、语言等方面的蛛丝马迹来判断隐藏在他人心里的欲望。只要你学会书中的方法，你必能成为社交场合中的太阳，散发出耀眼的光芒。

序言

弗洛伊德说过："人类是充满欲望并受欲望驱使的动物。"从中不难看出，每个人都有自己的欲望。从基本的生活需求到对富足生活的渴望，从家庭生活到社会交往，从同事相处到朋友谈心，欲望时时处处都显示着它的存在感。

生活在社会上，我们需要太多太多的东西去满足生活所需，在得到满足之前，这些欲望总在驱使我们不断努力向前；当我们满足一个欲望之后，又会有另一个欲望接踵而至。在一连串欲望的驱使下，我们想要的越来越多，被欲望支配的程度也越来越深。比如，当我们有了蔽体的衣服之后，会对质优而美丽的衣服产生渴望；当我们挣到第一个月工资之后，会希望下一月的工资更多一些；当我们有了朋友之后，会向往拥有更多的朋友；等等。在这样的环境中，任何一个想要远离欲望或是不愿承认受到欲望支配的人，都注定了是在痴人说梦。

美国精神病学家戈登·李文斯认为："做一个有所期望、能爱他人、有事可做的人，你才能把事情做好。"这说明欲望的存在不但十分必要，而且具有积极的意义。

有些人一提起欲望，总会想到一些不好的事情，总觉得毫无止境的欲望会将人引向歧途。这种看法不无道理，但又有失偏颇。某些不法分子确实会为了金钱、仇恨等不良欲望而作奸犯科，但是我们更应该看到那些为了自己的理想而终生奋斗的化学家、物理学家、文学家等，他们同样是受到欲望的驱使而为人类社会做出了巨大的贡献。

欲望是人内心深处的种种渴望，从本质上说并没有好坏之分。追求金钱去改善自己的生活，这无可厚非，可是如果为了得到金钱而不择手段，为了自己 的“钱”途，不惜贱卖人品，成为种种坏欲望的忠实奴隶，那么欲望就已经发生了质变。从这个角度来说，对欲望的掌控一定要把握好度，只要能正确认识欲望、控制欲望，让其发挥正面、积极的推动作用，我们的人生就会因欲望而变得更加美丽多彩。

本书能够教你如何透过对方的相貌、表情、动作、语言、衣着等方面的蛛丝马迹来判断他的欲望，进而看穿他真实的内心世界。无论是在社会上行走，还是在社交场合中穿梭，只要能够看穿欲望，那么所有的疑惑和难题都将消失不见，你必能成为交际场上的太阳，散发出耀眼的光芒。

当然，欲望是一个历久弥新的话题，从古至今，没有人能对它做出十分精确的评判。对于自己的欲望，总希望能够得到最大化的满足；对于别人的欲望，则希望不要过于贪婪，知足常乐。看待欲望的角度不同，对欲望的评判自然也就有所不同。但是无论如何，能够了解欲望、看透欲望，我们终究都会从中获益。只要读者能从书中得到任何一点益处，这本书的出现便是有意义的。

目　　录

序言
第一章　欲望长啥样：练就火眼金睛，让隐藏的欲望无所遁形
相由心生：相貌不等于心态，但能反映心态
微表情：洞察欲望，抓住每一个细微的表情变化
动作的秘密：看透动作，就能看穿人心
超限效应：话不在多而在精，不做让人讨厌的“唐僧”
习惯成自然：从口头语中窥探人心欲望
色彩心理学：衣服的颜色折射人的心理
戳穿谎言：精妙的谎言背后，隐藏着种种欲望
侧目旁观：在别人面前的他，才是那个真实的他吗
心理测试
第二章　透视欲望：做交际场上的太阳，吸引别人围着自己转
感觉剥夺实验：交际能力与个人成就有着密不可分的关系
首因效应：人人都想用好第一印象这块“敲门砖”
刺猬法则：因为关系好，你就能侵占我的空间吗
暗示效应：用心理暗示诱导人心
尊重对方：渴望金钱，更渴望获得尊重
多看效应：频繁露面，只为留下更深的印象
自嘲法则：丢脸没什么，涮涮自己赢人心
特里法则：不要小瞧了“对不起”这三个字
心理测试
第三章　掌控欲望：欲望的好坏，往往只在一念之间
情绪定律：不懂什么叫理性的人，才会说自己理性
野马结局：被人激怒，尽力克制发泄怒火的欲望

破罐子破摔：看似无欲无求，实为丧失自信
蝴蝶效应：有堵必疏，才能避免压力“决堤”
条件反射：不经意间展现真实欲望
愤怒效应：所谓“以牙还牙”，无非是发泄怒气的借口而已
巴纳姆效应：总以自我为中心，才会上了算命先生的当
墨菲定律：越怕什么，越来什么
泰然自若：任他风吹浪打，情绪河里不翻船
詹森效应：没人想关键时刻掉链子
心理测试
第四章　受赞欲望：追求赞美的“糖衣”，留意隐藏的“炮弹”
距离效应：甜言蜜语背后的剑最伤人
先扬后抑：赞誉固然可喜，却不可被其迷住眼睛
赞美陷阱：赞美的花丛夹道，谨防一脚踏空
阿谀奉承：拍马屁是人际关系的润滑剂，但请别滥用
“绑架”策略：夸你几句，你就得乖乖就范
阿伦森效应：夸奖的话不能一次说完
小心“高帽”：虚荣心理难避免，程度适当显智慧
心理测试
第五章　博弈人生：追逐利益是本性，掌握规律才可得
边际效益递减规律：利益减少，让对方先着急
互惠原则：做出让步的时候，有必要附加一些条件
马太效应：胜利者多助，失败者寡助
登门槛效应：得寸进尺分两面，正确利用价值观
华盛顿合作定律：只顾个人利益，注定两手空空
权威效应：盲目相信权威，就是自寻死路
拆屋效应：退而求其次的欲望表达
达维多定律：无法创造价值，那就注定被淘汰

心理测试
第六章　交友见欲望：朋友能为你两肋插刀，也可能背后插你两刀
效用心理：想交朋友，先得对人有用才行
自己人效应："自己人"可以迅速拉近彼此的心理距离
改宗效应：朋友有错，必须旗帜鲜明地表示反对
鲶鱼效应：有几个"捣蛋"的朋友，团体的活力更强
过度理由效应：不要把所有的事情都视作理所应当
瀑布心理效应：说者无心，听者有意
社交恐惧心理：想和陌生人交朋友，必须克服恐惧心理
热炉效应：触碰底线的朋友，不交也罢
英雄崇拜：人们都喜欢与比自己优秀的人做朋友
心理测试
第七章　钱能鉴人：帮你看清金钱背后那赤裸裸的欲望
凡勃伦效应：价格越高，越受人欢迎
财务分清：亲兄弟，明算账，"斤斤计较"不伤感情
棘轮效应：过度放纵的消费习惯，必然导致坐吃山空
"剁手党"的困惑：购物成瘾，见到东西就想"买买买"
享乐跑步机现象：金钱是个"两面派"，想看哪面自己选
做个"铁公鸡"：守财奴都爱一毛不拔的生活方式
仇富心理：人人都有金钱欲，仇富并不是穷人的专利
拜金主义：渴望更好的生活，合理追求金钱不可耻
心理测试
第八章　剖析欲望：没必要大惊小怪，每个人心里都有欲望的"黑点"
禁果效应：越是被禁止，越会想方设法去探求
旁观者效应：乐见别人帮助受困者，自己只做旁观者
青蛙效应：过于享受安乐，终将死于安乐
从众心理：随大流是种难以摆脱的潮流

帕金森定律：助手“无能”，才不会彰显领导的平庸
半途效应：欲望不强，导致半途而废的人比比皆是
心理测试
第九章　把控欲望：把黑暗隐藏起来，畅享脱胎换骨的新生
延迟满足效应：忍一忍，更大的满足在后面
鸟笼逻辑：惯性思维作祟，令欲望支配行为
晕轮效应：关注闪光点，其他全忽略
布里丹毛驴效应：学会取舍，鱼和熊掌不可兼得
近因效应：无关偏见，关乎短时记忆
破窗效应：坚决抵制和惩处第一个“打破窗户”的人
心理定式：揉碎固有观念，发现更多可能
投射效应：在小人眼里，所有人都是小人
心理测试
返回总目录

第一章
欲望长啥样
练就火眼金睛，让隐藏的欲望无所遁形

说到欲望，很多人的第一反应都是“十分深奥，难以琢磨”。实际上，欲望是很难隐藏的，透过一个人的相貌、表情、动作、语言、服装等，都能洞察他的欲望心理。

相由心生：相貌不等于心态，但能反映心态

人的心态和相貌之间有着千丝万缕的联系，通过一个人的相貌，多多少少能够了解一些他的心态，看出他的某些欲望，这将有助于我们更加准确地认识一个人。

在生活中，我们常常能够看到一些以相面为生的人，他们通过观察人们的面相或手相，就能推算出人的旦夕祸福，为人们消弭灾难。其实这是一种迷信的说法，是封建社会流传下来的糟粕，没有任何的科学依据，所以不能盲目相信。

但是，人的面相和心态之间存在某些联系却是千真万确的。这是因为，人的思想及心理都会在脸上有所呈现。比如说，小偷给人的印象是胆小猥琐、贼眉鼠眼，军人给人的印象则是坚毅顽强、勇敢正直。这种差别的出现，与他们各自的心态有着极大的关系。小偷做坏事，总是怕被人抓，心中难免会有恐惧感，反映在脸上就是非常胆小；而军人做事光明磊落，心中十分坦荡，自然会以正面的形象出现。由此可见，人的相貌确实能在一定程度上反映人的心理状态。

“相由心生”这个成语，源自一个典故，讲的是唐朝人裴度的故事。

据说，裴度小时候家境贫寒，经常连饭都吃不上。有一天，裴度正走在路　上，迎面走来了一位高僧。高僧观察了裴度的相貌之后，发现了一个问题——裴度的嘴角纵纹一直延伸到嘴里，因此他认定裴度将来

会饿死。于是，高僧劝裴度要努力研习佛道。裴度听了之后，便遵照高僧的劝诫，潜心修行佛道。

过了一段时间，裴度再次遇到了高僧。高僧发现他的相貌已经有所改变，而且目光如炬，便说裴度日后一定能够加官晋爵、功成名就。日后，裴度果然做了宰相，成为一代名臣。

按照高僧的意思，裴度的相貌之所以发生变化，和他不断追求善意、改变心态有着密不可分的关系。

虽然“相由心生”的说法难免有些唯心主义的倾向，可是在实际应用中，通过观察人的相貌，确实能够看出一个人的心态，是一种了解对方心理活动的极佳技巧。

人的眼睛、下巴、笑容等流露出的神态，都能在不同程度上反映出人的心态。“暗送秋波”“颐指气使”“皮笑肉不笑”等自古流传下来的成语或俗语，都很好地诠释了神态和心态之间的关系。

通过一个人的相貌去了解他的心态，这是一个并不容易的技术活，仅凭理论上的理解并不能真正看清一个人的真实面目。但是，从心理学上来说，“相由心生”的说法确实有一定的道理，任何一个人的面部都能或多或少地反映出他的心理状态和所思所想。毕竟，心态阳光，脸上展现的就是生机和活力，给人一种积极向上的感觉；心态消极，脸上难免乌云密布，让人产生压抑和烦躁的情绪。

凡此种种外在的表现，虽然不能确切地反映人的欲望，却是一个了解人的欲望的极佳辅助手段，需要我们在人际交往中加以学习和运用。

微表情：洞察欲望，抓住每一个细微的表情变化

表情变化是一个人心理变化的外在反映，它和人的欲望有着极为密切的关系。注意观察对方表情方面的细微变化，能看穿他那飘忽不定的欲望。

诺贝尔奖获得者、法国著名心理学家科瑞尔曾经说：“我们总能看到很多陌生的面孔，这些面孔总能反映人的心理状态。随着年龄的不断增长，反映出的心理会越发清晰起来。人的面孔就像一台显示器，能够展现人的情感、欲望、渴求等所有的心理活动。”

这里所说的面孔，指的并不是静态的脸，而是出现在人脸上的表情。人的内心世界是非常细腻的，时时刻刻都有十分微妙的变化。要想掌握这种变化，不必非得潜入内心深处进行探查，更何况，这是根本行不通的事情。其实，通过另外一种方式——观察人的表情变化，完全可以达到这个目的。要知道，在每一个细微的表情背后，都隐藏着一些欲望的秘密。比如说，一个人的眉毛上挑，这通常说明他有所疑惑；一个人的眼神游移，这时常意味着他不知所措、没有应对的办法；一个人噘起嘴，这一般表示他生气、愤怒；等等。了解了表情变化的含义，就能准确地解读人的心理世界，抓住那转瞬即逝的欲望变化。

通常情况下，人们会十分重视大体的表现，而对某些细微的表情变化却并没有予以关注。殊不知，正是由于这些细微的变化难以掩饰、不

好控制，才 成为内心世界的真实反映。高兴时大笑，悲伤时痛哭，愤怒时面孔扭曲，嫉妒时冷嘲热讽……透过这些常见的表情，我们能够看到一个人当时的心理状态。然而，这些表情的出现，究竟是真是假？背后是不是隐藏着什么不可告人的秘密？这就需要我们进行更加细致的观察，通过微表情的变化来进行更加准确的判断。比如，倘若一个人哭的时候嘴角还带着一丝笑意，这就说明他的哭并非发自内心。

在判断一个人的心理状态时，我们很容易被表象欺骗，这是因为有很多人不愿意让人看到自己的内心世界，对自己的表情做了一定程度的隐藏。这种做法是人的一种正常心理反应，这样做的目的也是多种多样的。有的是为了掩饰自己的自卑，有的是为了表现自己的坚强，有的是为了实现某个目标，有的是为了达到某种不可告人的目的。总之，每个人都会在不经意间掩饰自己的心理状态，以自认为最好的形象出现在人们面前。

在某些情况下，有些人会表现得面无表情，如同石像一般。面对这种人，要谨记一句话：没表情不代表没感情。举例来说，我们常常会用“呆若木鸡”这个成语来形容别人，“木鸡”是不是就没有感情？当然不是，在“呆”的外表下，隐藏的其实是恐惧或惊讶的心理状态。因此，千万不要被“没有表情”的假象蒙蔽，越是没有表情的人，越是在压制自己心理的变化。

有些时候，一些人的表情太过丰富，既像哭又像笑，同时还带着严肃，给人一种难以捉摸的感觉。这种情况其实是人内心极度矛盾的一种真实反映，展现的是一种不知采取何种措施应对的矛盾心理。在《士兵突击》中，袁朗和许三多在争论成才的问题时，袁朗的表情突然从严肃变成笑出声来，就体现出一种“争也不是，不争也不是”的心理状态。

总而言之，人的表情具有非常丰富的表现形式，是交际中时常可以使用的交际手段之一。透过种种不同的微表情，能够洞察人的本性，看穿人的内心世界。可以说，微表情的变化不仅能体现出人的善恶、感情、智慧，也能表现出人的心理倾向，对了解一个人具有十分重要的意义。表情是人内心的一面镜子，只有时刻关注着它反射或折射出来的种种景象，才能让我们在交际圈中获得更多的认可、更多的资源，从而让交际之路越走越平坦、越走越宽广。

动作的秘密：看透动作，就能看穿人心

人的每一个细小动作，哪怕只是一抬手、一投足，都反映着人的心理状态。身体是最诚实的，身体语言不会轻易撒谎。透过它，能够看穿人的心理；掌握它，可以鉴别人的欲望。

加拿大心理学家唐纳德·赫布说过：“当我说我非常气愤时，或许是真的气愤，或许是在说谎，或许是为了掩饰害怕，或许是几种因素都有。通过观察肢体动作，更有利于判断出人的真情实感。”人的每一个动作，都能反映出其心灵深处的动态，是一种能够展现心理变化的身体语言。在和别人交往时，只要对对方的一些身体动作多加留意，就能从中洞察对方的心思，即便是埋藏得很深的心理状态，也能从中窥探一二。

例如，一个人吐舌头、晃脑袋，都可能蕴藏着深层的心理含义。即便他没有说话，身体也会出现某种反应，这种反应是在不经意间出现的，通常难以隐藏。当然，就算他说话了，也不要将全部注意力都放在他所说的话上，而要时刻关注他的肢体语言，因为只有通过口头语言和肢体语言的相互印证，我们才能确认他说的话是不是真实的。关于这一点，我们在生活中都有十分深刻的体会：在打电话的时候撒谎，比当着对方的面撒谎容易得多。原因在于，对方只能听到我们的声音，而无法看到我们的动作，所以我们露出破绽的机会就少了很多。

在20世纪的美国，一位母亲曾经引起了人们广泛的关注。

这位母亲在一档新闻节目上说，她和孩子一起到郊外游玩，结果孩子被几个陌生人抢走。她发疯般地追赶那几个人的汽车，最后双脚都被磨破了，也没能追回自己的孩子。她祈祷自己的孩子不会受到伤害。

节目播出之后，很多人给这位母亲打来电话，表示安慰的同时也表示要给予她需要的帮助。很多人甚至自发组成了寻人团，希望能够找到这位母亲丢失的孩子，让一家人尽早团圆。

事情发展至此，这位母亲成为很多人同情和关照的对象。然而，几个月之后的变化却让人始料未及，甚至难以接受——这位母亲因虐杀儿童的罪名被警方逮捕了。

原来，这个在节目中表现得楚楚可怜的母亲，亲手杀害了自己的孩子并将其沉入湖底，之后又编造出一个根本就不存在的故事，以此牟取名利。

更出乎众人预料的是，首先对这位母亲产生怀疑的并不是警方，而是一位十分喜好心理学的观众。这位观众在观看新闻的过程中，注意到了这位母亲的一些微小的动作和表情——不断地揉眼睛和拽衣领，而这些小动作恰恰是人在撒谎时经常出现的，于是，这位观众将自己的发现报告给了警方。警方在调查之后，确定这位母亲就是杀害自己孩子的真凶，并最终将她绳之以法。

从这个案例可以看出，一个不经意的小动作，就可能“出卖”一个人，暴露其内心世界。这并非耸人听闻，而是经得起推敲和验证的事实。一个人说的话可能是假的，甚至他的表情也能进行刻意的伪装，但是他的肢体语言是不会撒谎的。任何一个不经意间出现的细小动作，都

可能将他隐藏在心底的秘密泄露出来。

在生活中，我们不可避免地要与形形色色的人打交道，要想在交际场上常胜不败，成为一棵“交际常青树”，必须得在观察动作方面下一番功夫。人的很多动作都能真实地透露出其心里的秘密，通过动作研究人的心理，这是一门非常深奥而难以掌握的学问。在实际应用中，我们不可能做到对每一个细小的动作都有深入的研究，但是，了解和掌握一些相关的知识还是十分必要的。

能够解读人的动作语言会让我们受益良多，但是千万不能因为有了少许经验就开始飘飘然。人的动作多种多样，有很多我们难以预料的变化。也许他在前一秒还振臂高呼，下一秒却捶胸顿足起来。在这突然的变化之中，人的心理状态也相应出现了巨大的起伏。倘若对方的动作已经变化，而我们还停留在之前的状态之中，这必然会令对方心生不满，交际活动只能以失败告终。

能够读懂动作背后的秘密，会对生活的方方面面产生有益的影响，在与人交际方面更是有着非常积极的意义。一个不经意的动作，可能就是破译人心的密码，凭借它我们可以跨越人际交往中的“鸿沟”，离对方的心灵更近一步，从而有效唤起“共振”。有时也会成为捷径，帮助我们抵达事物的本质，从而获得事半功倍的效果。

超限效应：话不在多而在精，不做让人讨厌的“唐僧”

话多的人不一定受人欢迎，废话多的人一定让人讨厌。在讲话的时候，要以“质量”为本，而不能靠“数量”取胜。一旦变成令人厌烦的“唐僧”，就没有人愿意与你交谈了。

在交际的过程中，语言沟通是最为常见也是必不可少的一种交流方式。通过语言，我们可以更加直接地表达自己的想法，陈述自己的观点，让对方迅速而清晰地明白自己的态度。然而，说话的时候一定要把握好分寸，不能啰啰唆唆、口无遮拦，否则非但不会让对方接受你的观点，反而会让自己成为令人讨厌的对象。

语言的刺激太多、太强或是刺激的周期太长，都会令人产生极度烦躁和逆反的心理，在心理学上，这种情况被称为超限效应。也就是说，一旦你说的话超出了对方对美好的印象和预期，往往会产生反面的效果。

有一次，著名作家马克·吐温到教堂去参加募捐活动。刚开始的时候，牧师的演讲讲得很好、很感人，马克·吐温受到触动，准备把身上的钱都捐出去。但是十分钟过去了，牧师依然滔滔不绝地讲着。马克·吐温有些厌烦，决定只捐赠一些零钱。又一个十分钟过去了，牧师还在兴致勃勃地演讲，并且没 有丝毫要停下来的意思。于是，马克·吐温决

定一分钱都不捐赠了。最后，牧师终于结束了自己的长篇大论，开始进行募捐，马克·吐温感觉非常生气，他非但没捐钱，反而因为气愤从募捐盘里拿了两块钱。

牧师应该想不到，如果他早点结束自己的演讲，他能募集到的资金会多很多。牧师从自己的角度出发，希望让听众得到更多的资讯，更加理解自己的主张，却忽视了听众的感受，反而因为话多让很多人失去了兴趣。

一说起话多让人烦的例子，看过《大话西游》的人就会想起唐僧这个形象。唐僧的啰唆简直到了无以复加的地步，当他碎碎叨叨地说话时，身边的人感受到的是无尽的烦躁，更有甚者，很多小妖怪被他折磨得宁可选择自杀。即便如此，唐僧依然在说，说得所有人都对他充满厌恶。在电影中，导演为了体现良好的艺术效果，逗观众开怀大笑，所以对唐僧的啰唆进行了部分夸张，唐僧这样的人在实际生活中并不多见。但是，即便生活中出现的只是像马克·吐温遇到的牧师那样的一个人，很多人的反应肯定也是避之唯恐不及吧！

在实践中，很多人觉得重复能够加深印象，这和我们上学时不断重复的学习方法不无关系。从道理上来说，重复确实能够令对方的印象更加深刻，但是毫无节制的重复只会让人厌烦，常常使人出现“一只耳朵进，一只耳朵出”的情况，更有甚者，对方还会直接屏蔽掉你的讲话，这样一来，你讲再多都没有任何意义。举个简单的例子，看电视的时候，如果一个广告重复播放四五遍，相信很多人都会不胜其烦，进而直接换台了事。广告商们想给观众留下深刻的印象，结果观众们看都不看，广告产生的效果自然和他们的期望相距甚远。

因此，与人交谈时，一定要注意控制说话的节奏和时间，在尽量短的时间内传达出自己讲话的重要内容。假如交谈的时间太长，对方就会感到厌烦，使得谈话无法继续下去。在谈话的过程中，一旦发现对方的注意力分散，开始出现看表、东张西望、做些小动作的情况，就要暂停讲话，思考一下自己的讲话是不是已经超出了对方能够接受的范围，让对方失去了兴趣。倘若果真如此，那就要转移话题，不要再多说下去，因为此时的对方已经产生了厌烦的情绪， 说得越多，越会令对方反感。

总之，无论何时何地，都要把握好讲话的度，注意超限效应给对方带来的影响。一旦越过界限，对方出现走神之类的现象就是再正常不过的了，此时千万不要因此而怪罪对方，而是要从自己身上找到原因所在。

习惯成自然：从口头语中窥探人心欲望

口头语是在长期生活中形成的一种语言习惯，往往具有十分鲜明的个人特色。尽管很多人对自己的口头语并不在意，但它能够真实地反映人心欲望，暴露种种弱点。

在人们的语言交流中，常常能够听到各种各样的口头语。口头语是人们经常使用的一种表达方式，是一种长期形成的语言习惯。可以说，口头语具有某些心理投射的功能，能在一定程度上反映出讲话者的内心世界。现代心理学的研究结果表明，口头语通常能够部分地体现一个人的性格，在人际交往中具有一定的作用。

作为一种在不知不觉间形成的说话方式，口头语已经成为很多人语言的重要组成部分，并且每个人的口头语都具有与众不同的风格。口头语和一个人的性格、生活经历、精神状态等息息相关，在逐渐形成的过程中已经打上了浓厚的个人烙印。

口头语是人们潜意识的条件反射，往往在不经意间脱口而出。恰恰是因为它的不经意性，才更加真实地反映出讲话者的真实心理，通过不同的口头语，我们可以大体了解讲话者的性格特征。下面介绍几类经常能够听到的口头语所反映的性格特征。

1．“我知道”“我懂”“我理解”

说这种口头语的人往往十分聪明，通常可以举一反三。他们具有很

强的逻辑思维能力，反应十分灵敏，往往能从讲话者的言谈话语中领会对方的意思。但是，这类人具有十分固执的一面，有时候自信心很足，根本听不进别人的意见。

2．“我想”“我要”“我不清楚”

经常说这类口头语的人往往思想单纯，容易意气用事，有时候情绪很不稳定，让人觉得难以捉摸。

3．“不骗你”“说真的”“实话说”

经常说这类口头语的人通常缺乏自信，总担心别人不相信自己，因此总想强调事情是真实的。因为急于得到认可，所以这类人往往显得有些急躁，但是他们越是不断强调，越容易引起人们的怀疑。

4．“对”“没错”“有道理”

经常说这类口头语的人相当圆滑、世故，有时甚至稍微有些阴险。他们的口头语往往能使讲话的人放松警惕，进而将心里话全部倾诉出来。这时候，他们可能会抓住一个破绽，从而直接将讲话者置于死地。这类人表面看来十分温和，可是一旦自己的利益受损，马上就会变换一副嘴脸。

5．“嗯”“啊”“哦”“呀”

经常说这类口头语的人可以分成两类：一类是思维反应相对较慢，讲话的时候需要时不时地梳理头绪，因此需要一些停顿；另一类是城府很深，为了避免讲话出现漏洞，出于谨慎的目的进行适当的停顿。

6．“听人说”“我听说”“一般来说”

经常说这类口头语的人一般都很圆滑，对人情世故有很深的理解。这类人在讲话的时候会给自己留出适当的余地，常常借助别人的口吻来表达自己的意思。

7．“也许吧”“有可能”“大概是”

经常说这类口头语的人很善于保护自己，在与人交往的过程中，一般不会出现语言方面的漏洞，相对比较老成，能够克制自己的情绪，在人际关系方面 比较成功，是交际场上的“常青树”。

除了上述几类口头语，日常生活中能够听到的口头语还有很多，如一些言语污秽的口头语等，在这里就不再一一介绍。一旦对方的口头语出现脏字，我们对他就会产生厌烦感，失去了和他继续交往下去的意愿，也就没有继续研究其心理状态的必要了。

基本上每个人都有自己的口头语，只是有些人没有注意到而已。从某种意义上说，口头语已经成为人们生活中难以移除的一部分，它不仅在潜移默化地影响着人们的生活，也在悄然无息地暴露着人们的心理。在人际交往中，适当关注对方的口头语，对于了解对方能够起到事半功倍的效果，有助于我们占据交往的有利位置，更容易达到交际的目标。

色彩心理学：衣服的颜色折射人的心理

每个人对色彩都有不同的偏好，在社交场合穿着不同颜色的衣服，往往能够反映一个人不同的心理状态。了解色彩心理学，有助于了解一个人内在的欲望。

俗话说："佛靠金装，人靠衣装。"在现实生活中，人们往往会通过一个人的服装来判断其身份、地位、学识、品位等。穿着华贵的人，会让人觉得来自于富家大户；衣衫褴褛的人，难免被人当作乞丐。可见，良好的衣装更容易受到人们的青睐，能更好地推动交际活动的展开。在衣服的款式之外，颜色的选择也能折射出一个人的内心世界。色彩心理学是心理学中的一门正式学科，它通过人们喜欢的颜色来研究人们的心理活动。下面，就简单介绍几种常见的颜色所传达的信息。

1．黑色

黑色是一种保护自己的颜色，身穿黑色衣服有助于抵制外界的影响，而对对方产生极大的影响。在想要命令或说服对方时，穿着黑色的衣服效果相对好一些。

2．白色

白色象征着纯洁，具有坦诚、真挚的意思，身穿白色衣服让人觉得是一 个十分愿意配合的人。但是，白色同时会给人一种冰冷的感觉，让人觉得不好接近。

3．红色

红色给人充满活力、朝气蓬勃的感觉，通常会给人留下十分深刻的印象，如果希望对方能够牢牢记住自己，红色的衣服是比较好的选择。

4．绿色

绿色象征着和谐、融洽，如果想进一步推进和对方的关系，可以穿绿色的衣服。但是，绿色的衣服对肤色的要求比较高，有些人穿起来并不一定好看。

5．蓝色

深蓝色的衣服给人一种诚实可信、充满理性的感觉；浅蓝色的衣服则给人非常明快的感觉，喜欢穿浅蓝色衣服的人往往具有创造性。

6．粉色

粉色的衣服能够激起对方的保护欲望，当女士想要展现自己温柔的一面，以便得到对方的保护时，穿粉色的衣服是比较适合的。

7．黄色

黄色传达的是追求快乐和新鲜事物的信息，如果想和对方交往，对方恰恰又是一个喜欢新鲜事物的人，那么成功的可能性就会比较大。

8．紫色

爱穿紫色衣服的人往往会按照自己的直觉做事，喜欢表现自己的与众不同，以此来赢得别人的关注。

9．橙色

橙色能让人产生快乐的感觉，而且会让人觉得十分容易接近。出游时穿上橙色的衣服，能够让同行的人被快乐的情绪感染，增进彼此的感情。

10．灰色

灰色在生活中非常常见，喜欢穿灰色衣服的人往往性格内向，做事非常低调，不愿抛头露面，而宁愿去做衬托“红花”的“绿叶”。

11．褐色

很多人都不喜欢褐色，而喜欢穿褐色衣服的人往往对它有着非常深沉的 爱，这类人大多性格倔强，不会轻易认输，但是有时会显得过于呆板。

通过上述的分析可以看出，服装的颜色确实能够反映一个人的品位和性格。我们可以通过一个人衣服的颜色来了解对方的性格，以便有的放矢地展开交流活动。当然，对方也可以利用这一点来了解我们，即便我们没有刻意选择衣服的颜色，有些人也能通过颜色来揣摩我们的心理。面对这种情况，我们可以通过挑选衣服的颜色来达到自己想要的效果，让对方顺着自己的暗示走下去。

随着社会的发展，人们对色彩心理学的研究逐渐多了起来，并将其研究成果运用到实践之中。通过对方衣服的颜色，我们可以了解对方的心理动态，以便更好地与之沟通和交往。

戳穿谎言：精妙的谎言背后，隐藏着种种欲望

凡是撒谎的人，心理都会出现波动，这细微的波动会通过各种外在的表现反映出来，只要细心观察，就不难识破对方的谎言。当谎言被识破，人的欲望也将随之暴露出来。

心理学大师弗洛伊德曾经说：“任何一个感官健全的人，最终都会认同没有谁能长久地保守秘密。即便他闭口不言，他的手指也会说话，甚至连他身上的每一个汗毛孔都可能背叛他。”在很多法制节目中，当警察抓住犯罪嫌疑人时，很多犯罪嫌疑人都会选择沉默，无论警察问什么，他们都不说话。他们以为自己不说话，警察就拿他们没办法。还有些犯罪嫌疑人即便说话，也是回答一些无关痛痒的问题，一旦涉及关键问题，往往避重就轻，想要蒙混过关。然而，那些犯罪嫌疑人不过是异想天开而已。办案经验丰富的警察早就通过他们的种种表现看穿了他们的内心世界，戳穿了他们的谎言。

从人性方面来说，撒谎是很多人都不愿承认和面对的。因此，人们在撒谎时会不由自主地隐藏自己的内心世界，试图通过某些行为或语言来掩人耳目。然而，所谓“若想人不知，除非己莫为”，只要做了，终究会留下一些蛛丝马迹。我们恰恰可以通过那些人们撒谎时经常出现的行为或语言来了解撒谎者的心态，由此避免受到欺骗。

美国的一些心理专家曾经专门研究人在撒谎时的种种表现，结果发现，由于潜意识的作用，人们在撒谎时总会在不知不觉间留下一些破绽。即便撒谎者已经万分小心谨慎，这些破绽也会在不经意间暴露出

来。经过整理和总结，发现下面三个特征在撒谎时经常出现。

1．撒谎者会尽量避免使用第一人称

在撒谎时，人们自然而然地希望将自己从谎言中剥离出来，所以很少使用“我”这个人称代词。相信很多人都有这样的经历：当我们因为某些原因迟到时，通常会以“堵车”作为借口，在打电话给领导时，我们通常会说“堵车了，得迟到了”，而不会说“我被堵在路上了，估计要迟到”。这是因为，我们并非真的因为堵车而迟到，在找这个借口的时候，生怕露出马脚，于是不自觉地将自己剔除在外。

2．撒谎者会尽可能不去讲述细节

这是因为，撒谎者编造谎言时有很大的心理压力，没有十足的底气，如果讲述细节，露出马脚的可能性就会很大。所以撒谎者会草草地找个借口，以此敷衍了事。仍然以“堵车”的借口为例，如果让撒谎者描述一下堵车的位置在哪里、几点开始堵车之类的具体情况，相信撒谎者肯定无法给出准确的答案。因为撒谎者根本就没有经历堵车，如果让他描述堵车的情况，恐怕连他自己也不会相信那些编造出来的话吧！

3．撒谎者会刻意强调自己的消极情绪

撒谎的目的，很多时候是为了掩饰自己的过失，渴望得到别人的理解和原谅。强调愤怒、急躁之类的消极情绪，能够表达一种懊恼的态度，使人觉得自己的过错只是无心之失，从而更容易获得他人的谅解。在以“堵车”为借口的这个案例中，撒谎者到达公司之后，往往会说“这个车堵得，真是气死人了，害我白起那么早了”之类的话，借此表现自己完全没有预料到迟到的发生，以此博得众人的同情和谅解。

当然，仅仅通过这三个特征来判断一个人是否说谎，难免有失偏颇，毕竟有些撒谎高手能够很好地隐藏自己，他们能够做到不表现出三个特征中的任何一个。这就需要我们多加观察，借助前面讲过的那些识人技巧，对一个人进行 全面而细致的判断。

通过各种因素的综合考量，相信我们一定能够准确辨识一个人的谎言，看穿他的心理，戳破他的本来面目，看透他真实的欲望所在。当然，想要做到这一点，我们需要不断历练和总结，经过时间的沉淀之后，就能相对轻松地看到谎言背后的欲望。

侧目旁观：在别人面前的他，才是那个真实的他吗

每个人都想在别人面前表现完美的自己，而且得到越多人的认可，就越有成就感。面对不同的交往对象，人们往往会表现出不同的状态，这是人的多面性所决定的。

在人际交往的过程中，很多人都有这样的感觉：交往的那个人在自己面前的表现和听到的关于他的信息之间总是无法画上等号。由此，很多人会有上当受骗的感觉，产生“在别人面前的他，才是那个真实的他”的想法，对对方也失去了基本的信任。换位思考一下，我们自己在每个人面前的表现都是一样的吗？我们能始终在人前人后保持一致吗？相信很多人的答案都是否定的，这是因为，每个人都想在交往的那个人面前展现最好的自己，而面对不同的人，我们会有不同的表现方式，如此一来，每个人对我们的印象各不相同也是十分正常的。

人生是一个巨大的舞台，每个人都有自己的角色。为了扮演好这个角色，一些人会倾尽所能，甚至为了成为主角而不择手段。因此，我们常常能够看到一些口蜜腹剑、两面三刀的人。

与人交往时，我们时常会听到“我绝对相信你”“你是最值得信任的人”之类的话，听到这些话的时候，千万不要过于当真。要知道，没有人会轻易 地、绝对地相信一个人。他说出这样的话，很多时候只是他心中的一种期盼和愿望，期待你能成为那个值得信任的人，究竟信还是

不信，还需要在日后的交往中进行考察和判断。你若认为这种考察仅仅通过面对面的交流就能进行，那就大错特错了。与其他人交往时，你的表现同样是对方关注和考察的对象。因此，我们可以对不同的人说不同的话，但是千万不要出现诋毁或攻击的言论。毕竟，世界上没有不透风的墙，任何一句话都可能传到你所攻击的那个人的耳朵里。一旦出现这种情况，交际活动就会受到极大的影响。

在交际过程中，即便面对同一个交际对象，每个人也会有不同的判断，当别人说他不好时，我们千万不能不加以思考就随声附和或表示赞同，而是要有自己的判断。因为每个人对别人的判断都带有自己的主观意识，难免出现以偏概全的现象。

正是因为种种“虚伪”的表现，人们对诚实、耿直、表里如一的人才会更加欣赏和欢迎。为了更好地考察一个人是否值得继续交往下去，从侧面进行了解就成了一个不可或缺的方面。与其他人相处时，如果能表现出良好的品行，不仅能增进朋友之间的感情，还能让那些对自己抱有敌意的人产生好感，从而拓宽自己的交际圈子，变成人际交往的赢家。

著名作家石康曾经指出：“嘴上一套，心里一套，或是说了不做，做了不说，这便是一种无信誉的人生。”对于社会中的任何一个人而言，信誉都是交际中极为重要的一个组成部分。通过观察一个人与他人交往时的表现，能够更加客观地看出这个人是否具有良好的信誉，并对他是否值得深交做出准确判断，这比我们与他进行正面沟通更能看出他的本质。

明白了侧面观察的作用和意义之后，我们应该对自己的言行提高要求。无论当事人是否在场，我们都应该努力展现出最真实的自己。甚至，我们应该在当事人不在场的时候表现得更好一些，这样一来，对方

会更加认同我们，我们就能赢得更多人的心，获得更多的支持。

心理测试

设想一下，你的朋友送给你一个精致的玻璃礼品，你捧着它小心翼翼地上了地铁。到下一站时，上地铁的人很多，一个人一不小心把你捧着的礼物碰坏了，让人意外的是，这个人还是你以前的邻居，这时候，你会有什么反应?

A．管他是谁呢，大发脾气，把他骂得体无完肤
B．得了！自认倒霉吧，把气憋在心里
C．让他按照原价赔偿
D．对他说“东西坏了没关系，人没受伤就行”

结果分析

选择A：在你的观念中，朋友关系只是暂时的，只有看得见、摸得着的财富才能让你觉得安全，朋友并没有你心爱的那些东西重要。正因为这样，你的朋友最后都与你变成了路人甚至是敌人。实际上，在处理人际关系方面，你的出发点就出现了偏差，所以即便你没有很强的敌对意识，你对人际关系也不会有十分强烈的需求。正因为你将朋友的位置放在了财富之下，具有这种重物不重情的观念，你的那些朋友才会觉得你不尊重他们，从而从你身边离开。假如你的这种观念没有改变，那么你的敌人只会越来越多。

选择B：在处理人际关系方面，你宁愿委曲求全，将委屈埋在心底。你很 怕和别人变成敌人，因为这种敌对的状态会让你产生巨大的

心理压力和精神负担，而你又无法很好地处理这种关系。你宁愿忍让、后退，以维护大局。你很怕得罪别人，表面上你会自认倒霉，可是心里却十分气愤，只是不敢表现出来而已。你这种通过压抑自己的感情来维持人际关系的行为，对自己会造成极大的伤害。因为不想得罪人而压抑自己的感情，会让你变得越来越封闭，离人群越来越远。此时，所有人都会觉得你是一个异于常人的人，这会让你变得更加孤单和无助。在这个恶性循环的圈子里，你只会变得更加沉默、更加不合群。你还是尽早做出改变比较好。

选择C：在你看来，朋友之间的地位是平等的，彼此之间没有谁该畏惧谁、谁该服从谁的概念。所以，你在交际中的态度十分客观，保持中立。你不会预设一个观点，将自己的态度首先摆在众人面前，或者是先假设自己处于受害者的地位。你这样的处事方法，相信大部分人都能接受。但是，如果遇到的是一些非常注重自我的人，他们就会觉得你非常没有人情味，由此得罪对方。通常情况下，这种做法不会对你的人际关系有什么损害，但是也很难有进一步的发展。你让对方照价赔偿，这就说明他在你心中的地位不是很重要，还没到不用计较的程度。这会让对方觉得丢了面子，即便他脸上一团和气，心中难免会生出一些怨气，自然也会和你拉开一定的距离。

选择D：你是一个非常善良的人，十分注意对方的尊严和价值，让对方产生一种受到重视的感觉。正因如此，对方不仅会表示感谢，更会用同等甚至是更好的态度来对待你，把你看作关系最好的朋友。处理人际关系时，你把人的价值放在首位。在面对此类事情时，你会不由自主地站在相对客观的立场上来考虑整件事情的得失利弊。因为你重视朋友，顾及朋友的面子，因此你很受朋友的欢迎，人际关系十分融洽，很少有人与你为敌。

第二章
透视欲望
做交际场上的太阳，吸引别人围着自己转

生活在当世，交际是一个展现自己、拓展人际关系的绝佳机会。在交际场合中，好的品质往往能够提升个人的吸引力，令其变成众人关注的焦点。交际场上的种种表现，完全可以展现不同的心理欲望。

感觉剥夺实验：交际能力与个人成就有着密不可分的关系

现代社会中，人和人之间的空间正变得越来越小，人与人之间的合作也变得越发紧密起来。在这样一个合作型的环境中，要想不与人交往，简直是痴人说梦。

随着社会的发展和进步，手机、电脑等高科技产品层出不穷，微信、E-mail等先进的联络手段逐渐走进人们的日常生活之中。世界仿佛正变得越来越小，人们的交际手段也变得越来越丰富多彩。然而，恰恰因为沟通更加便利了，人们反而不像以前通过写信、拍电报进行交流时那样充满期待了。

在现实生活中，我们身边的“宅男”“宅女”正变得越来越多，他们不需要出门，每天在家里窝着，网上购物、看电影、读小说，自觉生活过得十分惬意，似乎完全不必和别人进行沟通和交流，一个人也能生活得很好。事实果真如此吗？当然不是！只要是社会中的一员，交际就是必不可少的一项工作和技能，“宅男”“宅女”同样概莫能外。每个人的生活都是社会生活的一部分，只有创造社会价值，才能展现一个人的生存价值。一个人活在世上，至少得挣钱来保证基本的生活所需。无论是何种工作性质，不可避免地要与人产生交集，这时，交际活动就会不可避免地出现。倘若一个人将自己隔离在社会之外，那根本就是异想天开！

1954年，在加拿大麦克吉尔大学里进行了一个十分著名的实验——感觉剥夺实验。在这个实验里，心理学家给参加实验的人戴上半透明的护目镜，使其视觉受到影响；开启空气调节器，以其发出的单调的声音来剥夺实验对象的听觉；在实验对象的手臂上和手上分别套上纸筒套袖和手套，用夹板把实验对象的腿脚固定住，以此剥夺实验对象的触觉。实验对象独自待在实验室中，几个小时之后，他开始有些恐惧，继而出现了幻觉……在实验室里持续独处了三四天之后，实验对象出现很多病理心理现象：产生错觉或幻觉；注意力难以集中，反应木讷；出现紧张、焦躁、恐慌等情况。结束实验后实验对象需要调养几天才能恢复正常。

这个实验结果充分说明：人的大脑发育及成长、成熟是以与外界环境进行广泛接触为基础的。只有进行更多的社会化的接触，更真切地感受到我们是如何与外界联系的，人才有拥有更多力量的可能，从而得到更好的发展机会。

生活在社会中的人们，必须对交际活动产生正确的认识。如今企业在招聘人才时，并不是仅仅在乎学历和才干，对人际交往的考察也被纳入其中，成为很重要的一部分考查内容。在某些公司的认知中，人际交往能力已经成为一种十分重要的核心竞争力。这是因为，一个人的知识和经验只能决定他一个人能为公司做出多大的贡献，而他所拥有的人际交往能力往往决定着他身边的那些人总共能为公司做出多大的贡献。由此可见，一个人能够取得多大的成就，占据多高的位置，和他的人际交往能力有着密不可分的关系。

哈佛大学曾经对贝尔实验室的顶尖研究员进行调查，最终的结果是，那些广受认同的科研人才并没把自己的专业能力放在最为重要的位

置，他们更注重培养和身边同事的亲密关系。这是因为，能够进入贝尔实验室的人，都是本行业的顶尖人才，在能力和才学方面，大家的差距并不大。在遇到棘手的课题时，一旦某个人无法打开思路，大家就会帮助他，这样无疑能够更顺利地开展工作。在平时的工作中，顶尖的科研人才已经建立起了广泛的人际关系，遇到困难时自然能够得到众人的帮助，而那些只靠自己的人，通常只能一条道走到黑，直到撞上南墙才知道回头。两者相比，马上就能判断孰优孰劣。

无论你身处哪个行业，居于何种职位，人际交往能力都是体现个人实力的一个重要方面。在平时的生活和工作中，这一点的体现或许并不突出，但是在关键时刻，人际关系较广的人无疑会得到更多的帮助，也更加容易达成目标、取得成功。所以，如果想做一个成功人士，就不要忽略人际交往的重要性，而要时时刻刻注意培养自己的交际能力，通过交际获得更加完美的人生。

首因效应：人人都想用好第一印象这块“敲门砖”

首因效应往往带有强烈的主观色彩，对人的判断难免片面化，但是它的好坏对于交往的成败具有十分重要的意义，因此在某些时候有意识地修饰自己也是很有必要的。

首因效应有时又被称作第一印象的作用，指的是第一次与人或事接触时，在心理上会对人或事产生某种带有感情色彩的印象，这种印象会对以后对这个人或这件事的评价产生某种影响。因此，在与陌生人首次接触时，一定要尽量地给对方留下一个良好的印象，这对于以后进行更深层次的交往有着十分重要的意义。

心理学研究发现，与一个人首次见面，在不到1分钟的时间内就会产生第一印象，而最初的4秒时间里给对方留下的印象最为深刻。不要小瞧了这短短的几秒钟时间，别人对你的认识和判断大多由此而来。因此，即便你给别人留下的第一印象并非真实的自己，别人对你的印象也是难以改变的。

张强毕业于一所著名高校，在找工作的时候，因为他成绩优异、专业对口，所以从众多的求职者中脱颖而出，获得了面试的机会。张强十分自信能够凭借自己的才识和能力成功通过面试。面试当天，张强穿着上学时常穿的T恤 走进面试的房间，面对考官们的提问，他十分轻松，

对答如流。面试结束，张强高兴地走出房间，自认为通过面试十拿九稳。

然而，一个星期之后，张强接到的却是他未被录用的电话。这让张强十分惊讶，心中更是充满了疑惑。他心有不甘，询问了一下他未被录用的原因。原来，他的着装过于随意，给面试官们留下的第一印象是他做事的态度很不严谨，在工作中可能会出现不专注的情况。正是这不好的第一印象，使得张强失去了这个工作机会。得知其中的原因之后，张强十分懊恼，他本以为靠着真才实学就能闯出一片天地，没想到却被首因效应拉下马来。

在应聘时，首先应该注意两点：第一是形象，那些相貌堂堂、风度翩翩的应聘者往往容易赢得好感；第二是谈吐，那些滔滔不绝、对答如流的应聘者通常会受到面试官的青睐。从某种角度来说，虽然首因效应往往带着浓厚的个人色彩，难免会有或好或坏的片面判断，对人的了解和分析不够客观，但是，只有通过面试，才有可能在日后的工作中尽情展示自己的才华。如果因为第一印象不好而被淘汰，连工作的机会都没有了，何谈展示才华呢？

第一印象中不仅包括形象、谈吐，还包括动作、姿态等诸多因素。挺拔的身姿、整洁的外形、自如的谈吐等，无疑会让人产生良好的第一印象，为今后的交往增添魅力指数；而邋遢、消沉、小动作不断的第一印象，无疑会令人生厌，根本无法让人产生继续交往的意愿。总而言之，无论第一印象是好是坏，它都会在人的头脑中打下十分深刻的烙印。有一个成语叫作“先入为主”，可以作为首因效应的良好注脚。当一个人对你产生第一印象之后，大脑会对这个印象形成某种根深蒂固的影像。在交往的过程中，这个影像会时不时地进行回放，对大脑的客观判

断产生某些影响。通过不断地重复回放，好的第一印象会变得越来越好，坏的第一印象则会变得越来越坏。因此，在初次与人会面时，一定要树立一个完美的形象。一旦第一印象不好，日后再进行补救就非常困难了。

有些人或许会提出不同的观点，毕竟生活中有“路遥知马力，日久见人心”的说法。由此他们认为，第一印象的好坏并不会对个人的形象产生太大的 影响，经过长期的交往，自然能发现对方更多的优点。这种想法并非全无道理，关键在于，在如今这个惜时如金的社会，有多少人愿意通过长期的交往去慢慢认识一个人？一旦给对方留下了不好的第一印象，对方连继续交往和合作的机会都不给你，你又怎么让人“日久见人心”呢？

在交往的过程中，很多人都因为第一印象不佳而吃过亏，为此他们愤愤不平。首因效应往往带有主观色彩，这一点毋庸置疑，姑且不论这种主观的判断是否公平，单从首因效应对我们的影响而言，也应该让它为我们所用——树立良好的第一印象，增加外在的吸引力。

刺猬法则：因为关系好，你就能侵占我的空间吗

无论两个人的关系多么紧密，都要给彼此留出足够的空间，不同的人、不同的亲密程度，都需要保持适当的距离，这样才能让交际的对象感到舒心和自在。

德国哲学家叔本华在他的著作中提到过一个有关刺猬法则的寓言故事，内容是说在天寒地冻的天气里，两只刺猬想要互相依偎着取暖，刚开始它们之间的距离太近，结果身上的利刺将彼此刺得鲜血淋漓，然后它们调整了各自的姿势，彼此之间保持了恰当的距离，这样一来，它们不但能够温暖对方，也避免了互相伤害的情况出现。这个法则反映的是人与人交往时应当保持适当的心理距离。刺猬法则可以运用于很多领域，对我们的工作和生活都有很重要的指导意义。

在人际交往中，心理空间是一个十分重要的组成部分，任何人都没有义务将其所思所想和盘托出。每个人都有自己的生活方式和心理空间，一旦你跨越了对方的心理距离，那对方非但不会对你产生好感，反而会心生厌恶。

个人空间是一个相对而言的概念，它的具体范围由交往双方的关系亲密度及身处的环境来决定。根据交往双方的亲密度，人类学家爱德华·霍尔博士将人际交往的区域或距离划分成四种。

1．亲密距离

这种距离是人际交往中的最小距离，有时甚至没有距离，也就是人们常说　的“亲密无间”。交往的双方能够清晰地观察到彼此的表情和眼神，会有肌肤的接触，以至于可以感受到彼此的体温、气息等，体现出交往双方亲密友好的关系。

2．个人距离

这种距离是人际交往中稍微有些分寸感的距离，很少会有身体上的接触。交往双方的距离最近也要保持在两臂左右才行，只要确保双方能够亲切地握手、友好地交谈就行了。在与熟人交往时，可以保持这样的距离；如果是与陌生人交往，就要适当地增加一些距离，以免侵犯了他人的空间，引起对方心理上的不适。

3．社交距离

这种距离是一种社交性或礼节上的安全距离，反映出交往双方的关系比较正式。通常情况下，在工作场所或是社交场合中，人们交往时都会保持这种距离。在进行面试或者谈判时，这种距离的范围要适当加大一些，常见的情况是双方之间会有一张桌子隔开，这样能够令现场的氛围更显庄重。

4．公众距离

这种距离在公开演讲时比较常见，就是演说者和听众之间的距离。这种交往空间相对比较开放，一个演说者要面对众多的听众，因此很难做到一对一的交流，也难以实现有效的沟通。而且，演说者和听众之间并不一定会发生更多的联系，这种距离其实对双方而言都是比较合适的。

可见，交往的距离往往能够体现出交往双方的亲密程度，所以在与人交往时，一定要把握好距离的尺度。给对方适当的空间，让对方感受到你的热情和尊重，如此能为成功的社交活动带来更大的帮助，推动双方在交往的路上更进一步。

在普通的交往活动之外，也要注意不同国家、不同民族、不同区域、不同文化背景的风俗差异。在交往开始之前，一定要对对方的情况有所了解，这样才能有的放矢，不仅充分表现出你对对方的关注和理解，也展现出独特的个人魅力，使得对方对你产生好感，给予你更多的认同。

必须牢记的是，关系再好的双方，即便亲密如夫妻，也都需要各自的空　间。没有人愿意将自己的心理世界全部展现在别人面前，这是对隐私的一种需求。了解到这一点之后，就要在交往时充分尊重对方的意愿，不能随意侵占对方的个人空间。否则，一旦对方觉得受到侵犯，就可能发起反击，到那时，两个人的关系就会出现裂痕，想要弥合是非常困难的。

暗示效应：用心理暗示诱导人心

与人交往时，你是否有过这样的经历：有些人说话总能说到你心里，而你也在不知不觉间跟着对方的思路走。其实，这是对方运用暗示的手段，诱导了你的心。

在生活中，暗示效应无处不在，很多人对它没有特别深刻的印象，那是因为暗示效应总是在无形之中发挥作用，对人们起到潜移默化的影响。暗示效应是指在没有任何对抗的情况下，用委婉、抽象的方法对人们的心理和行为进行诱导，以使人们按照暗示者期望的方式去行动或是接受暗示者的某些意见。

心理暗示是每个人都拥有的武器，也是一种力量巨大的工具，可以令我们获得极大的能量，在人际交往中给予我们极大的帮助。与催眠不同的是，暗示效应在人清醒的时候就能发挥作用，这对我们来说显然具有更大的现实意义。如果我们掌握了在清醒的状态下去影响他人甚至优化他人生活进程的方法，那么我们就能防患于未然，提前规避一些不好的结果。真能如此的话，家长就能让孩子变得优秀，老师就能让学生变得勤奋，老板就能让员工变得忠诚，所有的人都能得到幸福、快乐的生活。

在我们的身边，总能见到许多抽烟、喝酒上瘾的人，他们中的很多人其实也想戒烟、戒酒，只是不知为什么总是难以戒掉。他们不想做让人讨厌的人，　于是不断地尝试去戒，然而总是无功而返。很多人会说是因为这些人定力不足，或者是根本就没想戒，所以才会半途而废。实

际上，从心理学上来说，每个人都有自觉地保护自己的倾向，知道抽烟、喝酒不好之后，人自然而然就会想要维护自己的健康，戒掉它们是潜意识中出现的念头。之所以会失败，其实是因为强大的暗示效应。在戒烟、戒酒到某个阶段之后，暗示效应会发出身体难以承受的信号，不断地重复暗示之后，人的状态就会受到很大的影响，感觉整个人都没有精神，做什么事情都没有动力。在这种时候，一旦抵挡不住暗示的攻击，抽根烟、喝点酒，那么之前所做的一切努力都将付诸东流。

每个人都想成为受人尊敬和喜爱的人，只是有时候难以抵挡心理的暗示，最终走向了不好的方向。

在2001年中央电视台春节联欢晚会上，赵本山、范伟、高秀敏演出了一个至今仍为人津津乐道的小品《卖拐》。当赵本山将范伟那条好腿忽悠瘸的时候，观众们爆发出极大的笑声。然而，在笑过之后，我们更应该去深思，明明是一条好腿，怎么说瘸就瘸了呢？其实，这就是暗示效应在发挥作用。可见，心理暗示对人的影响是十分巨大的，在不知不觉之间，受到暗示的人或许就会变成另外一个连自己都不认识的人。

暗示效应就像一条湍急无比的河流，想要控制它并非轻而易举。一旦让它随意冲击，就可能造成难以挽回的损失；如果能够顺利地驾驭它，就能合理地运用它的能量，帮助发电、发热等。在人际交往中，可以通过种种适当的暗示来吸引对方，在不知不觉间走进对方的心理世界，让对方跟着自己的思路和想法进行有效的沟通，以此获得更多的认同，在交际中获得更大的空间和自由度。

心理暗示的作用超乎我们的想象，在运用的时候一定要把握好分寸。面对陌生人时，要循序渐进地展开暗示，绝对不要操之过急，否则，对方或许很难接受。一旦对方从心理上抵制你的暗示，那么所有的

暗示都将失去作用。因此，要想通过暗示效应对对方产生影响，首先要有好的沟通氛围，在融洽的环境中进行交流。如果你选择粗暴的方式进行心理暗示，那最终的结果很可能是搬起石头砸自己的脚。

尊重对方：渴望金钱，更渴望获得尊重

对于衣衫褴褛、穷困潦倒的人来说，钱确实很重要，但是某些时候，他们更加重视自己的颜面和尊严。只有多给对方一些尊重，才能得到对方的尊重，成为交际场上的焦点。

在马斯洛的理论中，每个人都有五种最基本的需求，其层次从低到高依次是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。在现代生活中，生理需求和安全需求基本上都能得到满足，而处于社会生活中的人们，对于尊重的需求越发渴望起来。尊重需求不仅包括个人对于成就或自我价值的体验，也包括他人对自己的认可和尊重。一旦尊重需求被满足，人们就会充满自信，对社会充满热情，感受到自己身上的价值。

在儒家学说中，有“不食嗟来之食”的观点，从中可以看出当时的人们对于尊重的极度渴望。诚然，这种观点与当时的社会环境及学者们的人生观有着极大的关系，将其套用在现代社会并不一定会受到所有人的认同。不过，儒家学说在很长一段时间里都极受推崇，因此它对中国社会的影响也是极为深远的。在现代社会，依然不乏宁可衣衫褴褛、食不果腹，也不愿接受别人施舍的人。从某些方面来看，儒家的经典学说和马斯洛的理论有相通的地方，可见无论国内国外，人们对尊重的需求都是一样的。而且，往往越是社会地位高　　的人，对于尊重的需求越强烈。这是因为，地位越高的人，受到的关注就会越多，经过重重叠加之后，总体的尊重需求就会呈现出巨大的增幅。

每个人都渴望拥有相对稳定的社会地位，希望个人的能力和成就能够获得外界的认可，这是人之常情。当你给予一个人适当的尊重时，或许会让对方感受到巨大的鼓励，由此产生更大的奋斗力量。

在美国纽约的大街上，一个落魄的钢笔推销员正在缓慢地走着，这时，迎面走来一个富有的商人。这个商人觉得推销员十分可怜，于是拿出20美元丢给了推销员。走出几步之后，商人突然又折了回来，走到推销员面前说："我们两个都是商人，你有钢笔要卖，我正好想买一支，可是我给了你钱，却忘记拿钢笔了。"推销员一脸错愕，急忙拿出一支钢笔递到商人手上。从此，推销员大受鼓舞，以更大的热情投入推销的工作之中。

两年之后，富有的商人和钢笔推销员再次相遇，只是地点变成了商场。曾经的推销员现在已经是一家文具商店的老板，他对商人说："两年前你从我这里买走一支钢笔，我得到的不仅仅是20美元，还有前所未有的尊重。在那一天，你让我知道，我是一个商人。"

推销员尽管落魄，可是对于尊重的需求并没有消失，富有的商人的话让他重拾自信和自尊，进而变得斗志昂扬，终于获得了成功，这就是尊重的巨大力量。

陌生人需要尊重，交际的对象自然也需要尊重，这是人的普遍需求，应该想办法予以满足。然而，尊重对方并不意味着要给予对方无限的帮助，只要在关键时刻拉上一把，让他从中得到一些启示或是感受到一些力量就够了。如果不断给予对方帮助，这种所谓的尊重反而会让对方觉得他自己很无能，由此陷入苦恼之中。一旦对方感受到的苦恼超出

了承受范围，他的心中反而会对你产生不满，认为你就是那个让他苦恼的罪魁祸首，而你所认为的尊重在他眼里却变成了侮辱。

作为一个社交高手，应该懂得通过婉转的方式去帮助别人，这样不仅维护　了对方的自尊心，也对他产生了极大的刺激，就像前面说到的富有的商人所做的那样。此外，社交高手也懂得在适当的时间接受别人的帮助，这样能让对方产生成就感，进而使其产生被尊重的感觉。

在社交场合中，尊重对于交往的双方都具有十分重要的意义。运用恰当的方式适时、真诚地表达尊重，能让对方从心底里感到温暖。这种方式的适用范围很广，无论是亲人还是朋友，是领导还是下属，尊重无疑都是一副灵丹妙药。尊重对方不仅能展现闪光的人性，更能让对方接受、喜欢自己，使自己从交际场中脱颖而出，成为众人关注的焦点。

多看效应：频繁露面，只为留下更深的印象

在交际场合中，我们常常能够见到这样的人：无论你想不想和他加深交际关系，他总会想方设法地创造机会和你交往。当一个人频繁出现在你面前的时候，一定要对他多加留意。

心理学家查荣茨曾经做过一个实验：他向所有参加实验的人一一出示照片，只是照片出现的次数不太一样，有的照片出现了二三十次，有的照片出现了十来次，有的照片则只出现了一两次。

展示完照片之后，心理学家将这些照片摆放在桌子上，让参加实验的人选择自己喜欢的照片。结果显示，那些出现次数越多的照片，越容易受到大家的喜爱。

这种对越是熟悉的东西就越是喜欢的现象，在心理学上被称作“多看效应”。

假如你留心观察，就会发现，那些在社交场合左右逢源的人，通常都是善于利用多看效应的高手，他们很会创造机会与交往的对象进行接触，令双方变得熟络起来。

多见几次面就能让对方喜欢上自己？很多人会认为这完全是无稽之谈。但是有一个社会心理学的实验恰恰也证实了这一点。

在一所大学里，心理学家随便从女生宿舍楼里挑选了几个大一新生的宿舍，并给这几个宿舍的女生发放不同口味的薯片，而且要求这些女生在一天的时间里不断到另外的宿舍中去品尝不同口味的薯片。前提只有一个，那就是不能进行语言上的交流。一天之后，心理学家对实验对象进行调查之后发现：实验对象之间见面的次数越多，互相喜欢的程度就越深；见面的次数少甚至是不见面，互相喜欢的程度就相对浅一些。

这两个实验都说明，要想提升自己的魅力，获得别人的喜爱，多和对方见面是一个很好的选择。在实际生活中，我们通常会发现，和很久没见的好朋友相比，天天见面的同事反倒更能让人产生亲切感，这就是多看效应在发挥作用。

看电视节目的时候，有些演员会说“不管演得怎么样，起码先混个脸熟”，以曝光率来赢得观众的喜爱和支持，这也是对多看效应的充分应用。即便只是露个脸，没有任何台词，也能加深观众的印象，逐渐积累起个人的吸引力。这样一来，他们自然能在交际场上越来越吃得开，越来越成为众人关注的中心点。

黄玲是一名大学三年级的学生，在本届学生会主席的选举中，她以极高的支持率最终当选。别人向她请教其中的奥秘时，她说：“我的性格十分外向，没事的时候喜欢到各个宿舍去串串门、聊聊天。一回生，二回熟嘛，时间长了大家觉得我人缘不错，都愿意和我交流。人和人之间就得多见面交流才行，常常在陌生人中出现，肯定能交到更多的朋友。”

无论是刚刚入学的大学生，还是刚刚进入职场的新人，面对陌生的环境和陌生的人群，心里难免忐忑不安。要想拓展自己的交际圈子，就应该像黄玲一样，勇敢地迈出步子，走到人群中间，让更多人见到你、认识你，借助多看效应的影响，达到与人交往的目的。

当然，多看效应也不是在任何情况下都有效的，它的运用前提是你已经给人留下了良好的第一印象。如果你给对方的第一印象并不那么好，那么多看效 应就会发挥相反的效用，见面的次数越多，对方越会感到厌烦。

当你确定已经给对方留下了良好的第一印象时，可以适当增加与对方见面的次数，以此增加双方之间的感情交流。但是，也不能滥用多看效应，如果你不分时间、场合地出现在对方面前，对方同样会感到厌烦。因此，一定要把握好多看效应的度。

即便你十分内向，也可以借助多看效应变成一个活跃于交际场上的人。和他人见面时，或许每一次都说不了多少话，但是可以适当增加一些见面的次数，在数次见面之后，对方对你的喜爱就会增加一些。一旦对方对你有所了解，能够理解你的表现，那么交往就会变得自然起来，你就能在交际中获得更多的自信，慢慢变成交际场上的“明星”。

自嘲法则：丢脸没什么，涮涮自己赢人心

遭遇尴尬的时候，很多人首先会有丢脸甚至羞愧的感觉，这会让人失去自我。开开自己的玩笑，能够缓解窘迫的局面，增加交际成功的可能性。

在生活中，我们总会遇到各种各样的尴尬状况，这种时候，巧妙地运用自嘲法则，能让我们从容地摆脱尴尬。所谓自嘲法则，是指用一种开朗、豁达的态度对自己的缺点或短处进行适度的艺术加工，以此给别人留下美好的印象。如果一个人没有豁达的胸怀和超然的处世态度，那么想做到这一点是十分困难的。

在实际应用中，自嘲的优点主要有三个。

1．自嘲能够反映出一个人的自信

自嘲就是拿自己开涮，博得对方一笑，使得交际活动充满欢乐。敢于自嘲的人对自己非常自信，他们很清楚无论怎样调侃自己，自身具有的魅力及优越性都不会丢失。

2．自嘲能够增加幽默感

自嘲往往是通过幽默的方式来开自己的玩笑，在幽默中展现自己的缺点或短处，让对方会心接受。

3．自嘲能够迅速改变交流的氛围

在一些比较严肃或重要的场合，初次见面的双方难免会有一些紧张，这时 可以运用自嘲的方式，快速打破紧张的氛围。

在日常生活、工作中与人交往时，一旦遇到尴尬、窘迫的局面，用自嘲法则帮自己解围，不仅能够很轻松地为自己找到台阶下，还能为交往的对象带来欢乐，何乐而不为呢？在社交场合中，自嘲是社交高手们常用的一种吸引注意力的手段。通过自己身上的幽默细胞，社交高手们往往会变成社交场合最受关注的焦点。

中国古代有这样一个故事：

一天，一位姓石的学士骑着驴到朋友家里去。走到半路时，他一不小心从驴背上掉了下来，引得众人暗暗笑了起来。面对如此尴尬的境地，石学士并没有慌张，而是不紧不慢地站起来，对众人说道："幸亏我是石学士，如果我是瓦学士的话，那不就把我摔成碎片了？"这句话说完，看热闹的众人顿时大笑起来，在愉快的氛围中，石学士缓解了尴尬的局面。

石学士用自己的姓氏来自嘲，既贴合当时的情况，又表现得随和、自然，起到了很好的效果。

在自嘲方面，美国第16任总统林肯也是个中高手，他常常拿自己丑陋的相貌开玩笑，并且因此受到很多人的欢迎。

有一次，林肯受邀在一个晚宴上讲话，他讲了一个发生在自己身上的小故事："我常常觉得自己的相貌十分丑陋。有一天，我正在公园散

步，有一个妇人迎面走了过来，她端详了我半天之后说：‘嘿，你绝对是我看到过的最丑的人。’‘我也不想长成这副模样，可是这不是我能控制的事情。’我应道。‘可是我并不这样认为，’妇人又说，‘你完全可以选择待在家里不出来吧。’”

林肯说完之后就坐了下来，伴着雷鸣般的掌声，现场爆发出巨大的笑声。在欢笑之余，大家开始接受林肯的相貌，很多讨厌他的人也觉得他变得可爱了。

自嘲是一种十分积极的表现，可以表现出风趣幽默的一面。在社交场合，　合理地运用自嘲法则，能够拉近彼此的距离，让人感受到你那巨大的人性魅力。在生活中，凡是能够运用自嘲法则的人，大多非常善良，即便遭受了不公正的待遇或是陷入窘境，他们也不会用失落的表情或是尖酸刻薄的语言去应对。这种表现并非因为他们心生怯懦，而是因为他们懂得运用幽默来解决矛盾，从中能够体现出他们优良的个人素质，让人为之肃然起敬。

要想成为一个能够自嘲的人，我们需要具有宽容的心态和“宰相肚里能撑船”的气量。在因为别人的过错而遭受难堪时，千万不要睚眦必报，而要以自嘲的方式表达原谅，那样才会给别人留下更好的印象。

要想灵活自如地运用自嘲法则，幽默感是必不可少的一种因素。在生活中，我们应该不断培养自己的幽默感。比如，我们可以读一些笑话、幽默短文，看看相声、小品，从中学习幽默的技巧，经过长期的学习和锻炼之后，我们就能灵活运用、自由发挥了。

自嘲能够打开别人心灵的大门。在遭遇尴尬境地的时候，无论别人

有没有在笑你，先自己嘲笑自己一下吧。

特里法则：不要小瞧了“对不起”这三个字

犯了错误，一定要勇敢地承认，“对不起”三个字往往能够产生巨大的作用。刻意掩饰自己的错误，反而会让人觉得反感，在社交场合中，这样的人很难受到欢迎。

特里法则是心理学上的一个著名观点，它出自美国田纳西银行前总经理特里的一句话：“一个人最强大的力量来源就是勇于承认错误，因为能够正确面对错误的人往往能够得到错误之外的东西。”这个法则说明，勇于承认错误，敢于承担责任，不仅能让自己获得原谅，还能得到比错误本身更多的东西，如经验、教训等。

在人际交往中，每个人都会犯下或大或小的错误。在面对错误的时候，人们的选择和处理方式也不尽相同。有些人想要掩饰错误，有些人无论如何也不承认错误，还有些人则勇敢地承认自己的错误。站在旁观者的角度，每个人都喜欢勇于承认错误的那个人；可是事情发生在自己身上，却往往很难做到勇于承认错误。恰恰因为大多数人都不愿承认自己的错误，这才显出勇于认错者的与众不同。

对于已经出现的错误，进行再多的掩饰和解释都是毫无意义的，这样做的人只是为了保全自己那廉价的面子而已。因为，掩饰错误的后果可能是引发更　大的错误，造成更大的损失。为了保全自己的美好形象而牺牲更大利益的人根本就没有责任心，他们也注定无法赢得人们的尊重，获得最后的成功。

在很多人看来，医生一般很少犯错，这是因为他们的工作十分特殊，一旦出错，可能会危及病人的生命安全。实际情况则是，医生也是人，“人非圣贤，孰能无过”，他们也和普通人一样，会犯下一些错误。出现错误的时候，医生究竟如何面对呢？是要主动承认错误并诚挚地道歉，还是拒不认错为自己的行为开脱？我们常人的想法是，为自己开脱应该是比较明智的选择，尽量避免旁生枝节。一旦医生承认了错误，就要为自己的错误负责，甚至有可能成为被告，站在法庭上等待宣判。不过，如果医生勇于承认错误，或许能够得到患者家属的原谅。

这种矛盾和纠结是每个医生都要面对的，内心的挣扎虽然不会表露在外，但是他们心中的痛苦自己感受得最为深刻。

美国马里兰州的一所卫生院进行过一次实验：研究者录制下医生对于失误的反应，并将录像播放给观众看。结果表明，对于那些诚挚认错的医生，大多数观众心生好感；对于那些采取措施尽力弥补的医生，观众从心底里并不想起诉他们；对于那些拒不认错还千方百计为自己开脱的医生，大多数观众更愿意诉诸法律来维护自己的合法权益。

由此可见，人们对于敢于认错的人总是抱着宽容的态度。很多时候，一句诚挚的“对不起”，就如软化剂一般，能够将对方心中的误会和怒气化解掉。然而，有很多人并不愿意开口讲出“对不起”这三个字，因为他们认为道歉是一种示弱的表现，还会导致以后都没法抬头做人。实际上，这种想法本身就是错误的，既然是自己造成的错误局面，就应该有足够的勇气去承担责任。一个只会逃避和遮掩的人，不仅无法在交际场合赢得人心，还会令对方产生更多的厌恶感，从而引起更加严重的人际矛盾。

不管一个人如何精明能干，都难免犯下一些错误。就像雨果说的那样：“尽量少犯错误，这是每个人的行为准则；想要不犯错误，那就是天使的梦 想。世间的每个人都会犯错误，错误就像地心引力一样。”错误总会出现，出现之后能用诚挚的态度去承认，用积极的态度去改正，那么你的形象非但不会受损，反而会因为敢于担当而受到人们的认可。

不要小瞧了“对不起”这三个字，它或许就是改变对方观点的启动器，通过它，可以尽快地消除彼此之间的误解，为双方进一步的交往打开一扇窗。

心理测试

每个人都具有两面性，一面展示给别人看，另一面则留给自己，其他人永远都无法看到。但是，或许你自己也不清楚自己的两面性是怎样的，你总是感觉自己在别人面前展现的就是真实的自己，可惜事实并非如此。通过下面这个测试，来看看真实的自己吧！

假设你正进入一个神秘的洞穴，在洞穴深处有一扇门，凭你的直觉，你认为推开门之后会是什么？

A．古老的墓穴
B．又一个相同的洞穴
C．一间大到可以住人的洞屋
D．出口

结果分析

选择A：这类人一般喜欢异想天开，有的时候做事情有些不切实际，让人感觉难以理解。他们的头脑中有很多创造性的想法，让人眼前一亮，但由于想法多变，他们的性情也时常发生变化。

选择B：这类人思想相对保守，而且有些消极，对道德观念非常重视，注重形式主义，对家人和朋友十分关注。

选择C：这类人有很强烈的群体意识，擅长发挥群体的优势，做事情能够做到尽职尽责，全力以赴，可是缺少一些创造性。

选择D：这类人对理想有很高的追求，思维十分迅捷，善于策划，十分看重结果，适合做领导工作，进行具体的操作时，通常急于求成。

第三章
掌控欲望
欲望的好坏，往往只在一念之间

某些欲望出现的时候，很多人都难以控制，往往任其如火山爆发一般将自己和交往的对象烧得遍体鳞伤。无法克制欲望的人，通常难以控制自己的人生，更难以到达成功的彼岸。

情绪定律：不懂什么叫理性的人，才会说自己理性

情绪是与生俱来的，每个人都无法躲开它的影响。但凡标榜自己理性的人，十有八九都是骗子，他们的情绪爆发时，比那些不理性的人更加恐怖和可怕。

每个人都有自己的情绪，我们每天都要受到各种各样的情绪的影响。然而，你对自己的情绪真的有那么了解吗？心理学家经过研究发现，自然界的每一种动物都有自己的情感，作为高级动物的人，我们的情感最为丰富。在很多情况下，情绪都会影响一个人对某个人或是某件事情的判断。完全可以说，情绪在人的生命中一直占据着极为重要的位置。

在生活中，我们常常听到有的人抱怨："你太冲动了！能不能理性一点，控制一下自己的情绪？"由于受到了外界的刺激，人的情绪可能在一瞬间爆发出来。如果置之不理，情绪也许会积累起来，最终像火山爆发一般难以控制；在情绪刚刚出现的时候就进行疏导，情绪可能会立刻消散，对人不会产生太大的影响。

长期以来，人们都以为"忧愁所以会哭泣，生气所以会争吵，害怕所以会发抖"，而美国心理学家詹姆斯则有完全相反的看法，他认为"人是因为哭泣才会忧愁，因为争吵才会生气，因为发抖才会害怕"。这种说法意味着，人或 许真有理性，能够控制自己的情绪，但是，这种理

性的前提也会受到某种情绪的影响，“理性地思考”“理性地判断”本身就是一种情绪状态，这便是我们常说的“情绪定律”。因此，如果有人对你说“我是一个十分理性的人”“我能理性地做出分析”之类的话，你没有必要当真，因为从某种意义上说，理性只是情绪的附属品而已，在这个世界上，没有完完全全的理性可言。

陈婷婷是一个十分温柔、端庄的人，她在公司中总是以一种睿智而理性的形象出现，无论工作或是家庭中出现什么变故，她都能从容应对。

一个星期五的下午，公司的同事们都在着急地等待着下班，规划周末怎么度过。然而，主管在这时忽然走进了办公室，宣布周末加班。一时间，办公室里炸开了锅，同事们纷纷表达自己的不满。而主管呢，非但没有为加班给出一个合理的解释，反而讲了一些加剧矛盾的话。一个脾气暴躁的同事实在气不过，就和主管争吵了起来。

这时，陈婷婷站了起来，她先是安抚了众人的情绪，让大家保持克制。之后，她拿出《劳动法》，以此维护自己和同事们的权益。陈婷婷用冷静而理性的表现，征服了主管和同事们。最终，同事们赢得了胜利。

看到这个结果后，那位脾气暴躁的同事非常羡慕陈婷婷：“婷婷，你可真厉害！这种情况下还能保持理性的态度。我就不行了，我的脾气真是一点就着，非但无法解决问题，反而将局面搞得更加糟糕。”陈婷婷笑着说：“嗨，世界上根本就没有什么真正的理性。刚刚听到加班的消息时，我也是非常愤怒的。可是我也知道，愤怒对我没有任何帮助，于是我告诫自己冷静下来。当负面的情绪变成积极的情绪时，人的一举

一动都变成‘理性’的了。”

确实，人类是情绪化的动物，无论大脑做出何种判断，它多多少少都会受到情绪的影响。我们所说的“非理性”，其实只是负面情绪的表现形式而已，而“理性”则是积极情绪的外在表现。因此，当我们被负面的情绪笼罩时，应该转换看问题的角度，让“理性”成功上位，将“非理性”拉下马来。

在人际交往中，情绪对人的影响同样巨大。在某些社交场合，我们难免会 遇到一些自己不喜欢的人或事，此时负面情绪就会迅速占据我们的大脑，令我们的状态出现巨大的滑坡。一旦我们被负面的情绪控制，那么与其他人的交际活动就会难以进行下去。这对我们来说，无疑是巨大的损失。

在任何时刻、任何地点，情绪总是如影随形地跟随着我们。想让自己做到完全的理性，那简直是异想天开！那些为自己挂上“理性”标签的人，只不过是打着“理性”的旗号自欺欺人而已。

野马结局：被人激怒，尽力克制发泄怒火的欲望

生气并不能解决任何问题，反而会给自己带来诸多麻烦，甚至伤害到自己。倘若因为对手的某些作为而生气，表现出不好的一面，那只会给自己带来麻烦。

在非洲大草原上，有一种名叫吸血蝙蝠的动物。它们的身体非常小，靠着吸取动物身体中的血液生存。而庞大的野马，则是吸血蝙蝠吸食的对象之一。于野马而言，吸血蝙蝠实在太小了，根本构不成什么威胁。然而，吸血蝙蝠偏偏要以小博大，叮在野马的腿上，不断地吸血。野马受到攻击之后，便甩自己的腿，想把吸血蝙蝠甩下来踩死。可是吸血蝙蝠死死地叮住不放，即便野马不断增加甩腿的力量，最后甚至狂奔起来，也依然无法摆脱吸血蝙蝠的纠缠。在暴怒和狂奔中，野马最终耗尽了体力，至死也没能甩掉吸血蝙蝠。

在吸血蝙蝠和野马的战斗中，吸血蝙蝠成了最后的赢家。但是，野马的死因是被吸血蝙蝠吸掉了太多血吗？

动物学家分析了野马的死因，结果发现：吸血蝙蝠本身不具毒性，而且吸食的血量极小，根本不会导致野马死亡。心理学家分析指出，吸血蝙蝠吸食野马的血并不会直接导致野马死亡，野马真正的死因是它被吸血而产生了剧烈的情绪波动，最终“气”死了自己。

野马的结局令人惋惜，如果它能够保持平和的心态，不产生那么多的怨气，生命将是非常美好的！

在日常生活中，我们也能看到很多像野马一样的人，稍微遇到一点不顺心的事情，情绪就会失控，或是大发雷霆，或是自怨自艾，不但令情况更加糟糕，对自己的身体也产生了极大的伤害，更严重的，甚至会像野马一样摧毁自己的生命。最典型的例子就是著名台球选手刘易斯·福克斯的自杀案。

在1965年的世界台球冠军争夺赛中，刘易斯·福克斯一开场就打出了气势，一直处于领先位置，只要再赢下几局，他就能拿到冠军奖杯了。

然而，这时却出现了一个小插曲——一只苍蝇落在了母球上。于是，刘易斯·福克斯伸手去驱赶苍蝇，以免受到它的影响。可是这只苍蝇好像故意要和他作对，只要他弯身准备击球，苍蝇就会落在母球上，他起身赶走之后，再弯身时苍蝇又飞了回来。这样重复进行了几次之后，刘易斯·福克斯的心态发生了变化，他变得焦躁起来，便用球杆去打苍蝇，结果一不小心碰到了母球，裁判判定刘易斯·福克斯击球，他因此失去了一轮击球的机会。

在接下来的比赛中，刘易斯·福克斯明显情绪不稳，以至于他一输再输，眼看即将到手的奖杯就这样被对手收入囊中。

更糟糕的消息是，第二天早上，刘易斯·福克斯被人发现投河自杀了。

一场比赛，一只苍蝇，就让刘易斯·福克斯搭上了自己的性命，这真是让人既惊讶又无奈。

一旦无法掌控自己的情绪，往往会出现“野马结局”。因为一点小事就大动肝火，这会对自己的身体产生极大的伤害，甚至会危及生命安全。为了逞一时之快，就不顾自己、不顾家人，这样的人根本就没有责任感！

另一个大家耳熟能详的例子，是《三国演义》中的“诸葛亮三气周瑜”。关于诸葛亮和周瑜的争斗，至今仍为人所津津乐道。周瑜临死前所说的“既生瑜，何生亮”，也成为妒贤嫉能的经典语录。从才气上说，周瑜不落下风；从心智上说，周瑜一败涂地。这么优秀的人过早殒命难免令人惋惜，细究起来， 却又令人对他生出一丝不解甚至鄙夷。堂堂男子汉，竟然能活活被气死！这心胸也是狭窄到难以描述的程度了。

过往的很多故事都告诉我们同一个道理：生气无法解决问题，气性太大只会伤害自己。现实生活中，大家都知道不顺心的事情在生活中难以避免，可是真的不顺心时，很多人就会生出抱怨、气愤的情绪，这其实是在用自己的身体健康为代价去满足口舌之快。因此，我们应当学会排解不良情绪，以积极的心态去面对所有的不顺心。

卡耐基说过：“快乐的钥匙并不在别人的手里，而是在自己的手里。”尽管外界的环境我们无法改变，他人的评判我们也不能改变，可是我们可以做到控制自己的内心，掌控自己的情绪。面对不良情绪，最重要的就是要学会宣泄，通过某些渠道摆脱不良情绪的影响。而且要记住，要选择好的宣泄方式，而不是随意地宣泄。

破罐子破摔：看似无欲无求，实为丧失自信

坏情绪具有很强的传染性，一旦产生破罐子破摔的思想，那么人的整个状态就会发生变化，对所有的事情就会失去兴趣和信心。长此以往，人生终将变得暗无天日。

上学的时候，你是否遇到过这样的同学？——上课铃已经响了，他还慢慢悠悠地走着，完全不把铃声当回事。老师说总是迟到要请家长的时候，他也表现得镇定自若、波澜不惊。

上班的时候，你是否接触过这样的同事？——一个月迟到好几次，每次都是一副无所谓的样子。老板说要扣工资的时候，他也表现出毫不在乎的样子，仿佛一切尽在掌控之中。

面对这样的同学或同事，相信很多人都会心生艳羡，觉得他们很洒脱，似乎已经生活得超然自在。更有甚者会对他们心生敬佩，将他们当作自己的楷模。如果你“有幸”成为一个“膜拜”他们的人，那只能说，你还很年轻，并没有看透他们的本质。

他们的镇定自若和满不在乎，不过是他们装出来的一种样子而已。他们心中的真实想法是“反正也做不好，随它去吧”，这种破罐子破摔的态度在生活中经常能够看到。

归根结底，这类人已经对自己失去了信心，他们的情绪已经处于无助甚至麻木的边缘，这让他们有足够的理由去做一些违背常理，甚至在

别人看来有些不可思议的事情。

小强是一个非常聪明的孩子，但是有些贪玩，因此学习成绩不是太好。因为学习的问题，老师找家长谈过很多次，因此家长很为他着急。

经过老师和家长的不断开导，小强知道了学习的重要性，终于能够认真地学习了。通过一段时间的努力，小强的成绩有了很大的进步，这让老师和家长都非常欣慰，小强自己也觉得非常开心。然而，成绩的提升也让小强有了骄傲的情绪，他觉得只要稍微努力一下就能取得好成绩，因为自己的智商比别人高很多。一段时间的放松之后，小强的成绩又下来了，这时，小强又刻苦起来，成绩又有了回升。就这样，小强的成绩起起落落，十分不稳定。老师和家长都很担心小强这种学习方式会造成基础不牢的情况，小强自己却不以为然。

随着知识难度的增加，小强慢慢觉得有些跟不上学习进度，想要取得好成绩不像他想象的那样轻而易举了。每当家长询问他成绩怎么还没起色时，小强总是说："现在学的知识很简单，我只要稍微一努力，成绩就能上去，不用担心！"

了解了小强的一些情况之后，学校的心理辅导老师和小强进行了沟通。在交流中，小强说出了自己的心里话："其实我也努力学习过，只是没见到太好的效果，成绩也没有以前提升得那么多。经过几次努力之后，我感觉学习和不学习都是一个样，那还不如不学了呢。所以我就破罐子破摔了。"

对于小强的话，心理辅导老师一点都不觉得惊讶。她很清楚，小强是被消极的情绪击溃了。在长期的失败煎熬中，小强失去了斗志，也迷

失了前进的方向。

后来，在心理辅导老师的帮助下，小强的心态发生了变化，学习成绩也有了很大的进步。

小强是一个被消极情绪影响的鲜明例子。当消极的情绪在一个人心中不断蔓延的时候，人就会被这种情绪牢牢控制，一旦整个人都被消极情绪缠住，那 这个人就只能走上失败的道路。

真正自信的人，不会与消极的情绪扯上关系，当一个人带着消极的情绪却说自己充满自信的时候，我们可以认定这个人在撒谎。对于他说的话、做的事，我们没有必要过于放在心上，以免浪费自己的感情和精力。

在人际交往中，我们应该时刻注意自己的言行，千万不要抱有破罐子破摔的想法，这是因为，坏情绪会传染，每个人都希望自己的交往对象充满阳光、乐观开朗。否则，我们的交往对象会对我们失去兴趣和信心，交际活动最终只会以失败告终。

蝴蝶效应：有堵必疏，才能避免压力“决堤”

一只小小的蝴蝶就能引发一场龙卷风，这并非耸人听闻，而是客观事实。很多时候，情绪的大爆发或许只是源于一个小小的、并未受到关注的诱因。

在生活中，我们常常能够看到这样一些人：走路时不小心碰到他一下，他马上就会破口大骂；聊天聊得好好的，因为说错一句话，他立刻起身就走；等等。面对这种情况，有些人常常觉得束手无策，不知道自己究竟怎么招惹了对方；有些人则会觉得对方太过斤斤计较，这种人不宜招惹。

实际上，这些人可能是受到了蝴蝶效应的影响，其情绪在你面前爆发之前，他们已经因为某些小事积累了很多的压力，这些压力必须得在某个时间点释放出来，不幸的是，这个爆发点正好被你撞上了。

对于蝴蝶效应，最常见的说法是“一只蝴蝶在巴西扇动翅膀，一个月后将在德克萨斯州引发一场龙卷风”。这种效应最早被美国气象学家洛伦兹发现，主要应用于天气系统中。后来，其应用范围逐步得到拓展，指的是在同一个动力系统中，初始状态时的细微变化，经过长时间的积累转变之后，能够使得整个系统发生巨大的连锁效应。

在西方，流传着这样一首民谣：丢了一颗钉子，坏掉一个蹄铁；坏掉一个蹄铁，损失一匹战马；损失一匹战马，弄伤一位战士；弄伤一位战士，输掉一　场战斗；输掉一场战斗，灭亡一个国家。丢了马蹄铁上

的一颗钉子，看起来只是小事，但是经过重重叠加和变化之后，最后的结局竟然是使得一个国家遭到了灭亡的厄运。

上面的例子是蝴蝶效应在军事和政治领域的体现，在社会学界，蝴蝶效应同样有其外在的表现。一个微小的不良机制，倘若不进行调整和改善，任其发展的结果就是令人们遭受更大的损失和伤害；一个微小的优秀机制，经过引导和拓展之后，可能会让整个社会都迈出一大步，使人们的生活更加富足安康。

同样的道理，一旦人有了不良的情绪，就要及时进行疏导。千万不要把拌嘴之类的事情看成小事，如果任其产生蝴蝶效应，最终会出现的结果是我们难以预料的。在法制节目中，因为一点家常琐事而引发的血案并不算少，因为压抑自己而自残、自杀、伤害他人的案件更是屡见不鲜。

一个初中男孩，在学校经常被同学欺负，总是被迫给同学跑腿买东西，稍有反抗就会被欺负他的同学推来搡去。晚上回到宿舍，那些欺负他的同学会用火烧他的被子，用他的枕头擦脚，等等。他也想反抗，但是反抗会使他遭到围殴。慢慢地，这个男孩开始自残，以此纾解自己的压抑。对于他的遭遇和行为，家人并不知情，直到他被送进医院检查，事情的真相才被揭露出来。

面对被人欺负的情况，这个男孩的做法显然是不恰当的，他没有在第一时间告知家长和老师，而是采用忍让的方式应对，这让他遭受了更大的欺侮。在长期的压抑中，他的精神受到了极大的打击，这使得他做出了自残这种不理智的举动。试想一下，如果他在第一次受到欺负的时

候就向家长或老师说明情况，在蝴蝶效应发生的初始阶段就终结这种伤害，那他还有必要进行自残吗？

这个男孩的经历是血淋淋的教训，无论产生何种压力，一定要像疏通河道一样，有堵必疏，以免出现“决堤”的情况。一旦压力出现“决堤”，再想堵上漏洞就是十分困难的事情了。

每个人面对压力的态度和方式不尽相同，因此每个人展现出的人性也有很大差异。有些人在感受到压力的时候，能够通过各种方式给自己减压，所以基 本不会感受到太大的压力；有些人则会压抑自己，等压力积累到无法压制的程度时，再一次性释放出来。

懂得自己释放压力的人，通常能够合理地克制自己的情绪；只是一味压制的人，最终可能对身边的人产生更大的伤害。在与人交往时，一定要看好自己的“压力表”，不能让它超出范围，以免伤己又伤人。

蝴蝶效应总是充满神秘的色彩，它的随机性和不确定性都令人为之着迷。人们常说“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”，表面来看是劝人向善，多做好事，但发掘其更深一层的含义，我们就能发现，“小恶”最终会带来“大恶”，“小善”最后会变成“大善”。合理利用蝴蝶效应，积极疏导心中的压力，才能在人生之路上越走越轻松。

条件反射：不经意间展现真实欲望

条件反射是一种十分常见的心理习惯，它会让人在不知不觉间暴露自己的欲望。一个人看似不经意的举动，往往更能反映出他真实的样子，借助条件反射，可以看破对方的真实欲望。

作为一对默契的搭档，朱时茂和陈佩斯演出过很多脍炙人口的小品，《警察与小偷》绝对算得上是比较出彩的一个。在这个小品中，陈佩斯假扮的警察给观众们留下了深刻的印象，衣装不整、贼眉鼠眼，尤其当朱时茂喊出“举起手来”，陈佩斯马上配合地将手高高举起这一情节，更令人拍案叫绝！

作为一个常常蹲在牢房的小偷，被警察喊“举起手来”可谓家常便饭，这句话的重复刺激，使得小偷已经形成了条件反射，以至于不论在什么场合中，只要听到“举起手来”，都会不由自主地举起自己的双手。

条件反射这一理论最早是由俄国科学家伊万·巴甫洛夫提出的，他通过给狗喂食之前不断摇铃证明了这一心理现象确实存在：巴甫洛夫在给狗喂食之前，总会一直摇铃，狗见到食物就会分泌唾液。经过一段时间的训练之后，这条狗听见铃声就会分泌唾液，即便没有食物出现，唾液也会不断地分泌出来。

只要两种事物总是反复地一起出现，我们的大脑就会预测到一种事物会伴着另一种事物出现。人人都有条件反射，它还能被用在社交场合中。比如，　刚刚与人开始交际时，要对对方多加赞扬，这样对方会对

你产生好印象和亲切感。通过一段时间的交往之后，即便你的赞扬没有那么多、那么频繁，对方也依然觉得你很亲切。或者是，某个人之前数次给你留下了不好的印象，当你再见到他时，就会条件反射地认为“这个人很讨厌，我不想理会他”或者“他太烦人了，我真想揍他一顿”。

在社交场合，难免会遇到你讨厌或者讨厌你的人，如果任由条件反射发作，最终的结果很可能是两败俱伤。如果只是破坏双方的关系倒还影响不大，但是周围的人看到你那拙劣的表现，相信很多人都会对你敬而远之，你在社交场合的形象就会一落千丈。

条件反射是一种长期习得的习惯，很多人并不会特意去关注它，可是往往令人在不经意间暴露自己的弱点或缺点。

晓燕是一家公司的普通职员，由于刚刚毕业，做起事来总是十分小心谨慎，所以给人一种默默无闻的感觉。实际上，她一直非常渴望得到展现能力的机会。

临近年底，公司计划举办一场答谢晚宴，准备寻找一位合适的主持人。得知这个消息之后，晓燕激动万分——等待了许久的机会终于要来了。上大学的时候，晓燕就经常主持活动，每次都能赢得同学们的阵阵掌声，站在舞台上的她，总是散发着自信的光芒。晓燕报名参加了公司的选拔活动，经过重重筛选之后她最终成了优胜者。

在答谢晚宴举办的当晚，当晓燕光彩照人地出现在舞台上时，那些平时与她相熟的同事们简直不敢相信站在台上的就是平凡无奇的晓燕。晓燕轻车熟路地报幕、答谢，她出色的表现令人大呼意外，她百灵鸟般的声音简直让人心旷神怡。然而，在配合一个同事表演魔术的时候，典

雅端庄的晓燕给了众人一个更大的“惊喜”——当同事突然拿出一条斑驳的绳子时，晓燕立刻尖叫了一声，狂奔下台，头也不回地跑向后台。错愕的同事不知是怎么回事，只好草草结束了自己的表演。

尽管晓燕在了解情况之后恢复了平静，并重新上台继续自己的工作，但是 毫无疑问，晚宴的整体氛围已经被破坏了。

晓燕本想借着晚宴的机会展现自己，但是因为对蛇的恐惧，而将绳子错认为蛇，结果不仅没能表现自己，反而搞砸了一场晚宴。类似的情况在社交场合中十分常见，比如，一次演讲失败之后，演讲者看到讲台就会心生畏惧；下属犯了错误受到领导批评之后，看到领导严肃的表情就会感觉害怕；等等。面对这些情况，首先要调整自己的心态。失败和错误只是过去发生的事情，没有必要再去斤斤计较，以积极的心态去面对未来，才能为成功铺平道路。

为了避免受到条件反射的不良影响，在日常生活中需要进行一些锻炼和练习，以提高大脑的思维和判断能力。当某些情况出现的时候，先稳定情绪，让自己保持清晰的头脑，再分析整个事情。以晓燕来说，如果她能保持镇定和清醒的头脑，就不难分析出，在当时那种场合，蛇基本是不会出现的。

条件反射是一把双刃剑，我们可以通过它去判断别人，同样也有人用它来试探我们。无论是试探还是被试探，最重要的是随时都要克制自己的情绪。

愤怒效应：所谓“以牙还牙”，无非是发泄怒气的借口而已

当狗咬你的时候，你当然会愤怒，但是你会扑到狗身上去咬它吗？应该没人会这样做。其实愤怒并非不可控制，而报复不过是一种泄私愤的方式而已。

心理学家经过研究之后发现，人在愤怒时做出的判断和决定，大部分都是错误的。这是因为，人在愤怒时往往会丧失理智，以至于失去最基本的判断能力并忽略调查事实真相的步骤，由此造成难以弥补的损失。这就是心理学上常说的“愤怒效应”。

在法制节目中，我们常常能够听到这样的忏悔：“我当时太愤怒了，所以才会做出那样的事。可是，如果不是他先对不起我，我也不会去报复他……”当犯罪嫌疑人用这样的语句描述自己的犯罪行为时，其实他的心中并没有真的感到后悔，而是将事情的起因归罪到别人的头上，依然觉得是别人害他落得如此下场。或许有些人会说，这样说也不是没有道理，毕竟“一个巴掌拍不响”嘛！可是人家是不是真的对不起他尚没有定论，他就要进行报复，这只能说明，他所谓的“他先对不起我”以及他的愤怒不过是一种掩饰的借口而已！

在生活中，我们经常能够见到这样的人：在乱发一顿脾气之后，大言不惭地说：“他怎么对我，我就怎么对他，我就是要以牙还牙，以眼还眼！”可是，大多数情况下，事情并没有他说的那么严重，根本没到

非报复不可的地　步。之所以出现这种情况，完全是因为他们无法掌控自己的情绪，对发生的事情缺乏理智的判断。

一名男子的妻子在生孩子时不幸大出血死了。由于没有亲人能帮他照看孩子，他只好减少自己工作的时间，尽早回家照顾孩子。这样过了一段时间之后，他发现每天回家的时候家里的狗都在摇篮旁边守护着孩子。狗的忠诚让他十分感动，于是他放心地将孩子留在家里，自己则适当地延长了工作时间。

有一天，这个男人被一些事情耽搁了，等回家的时候已经很晚了。刚到家，他就发现狗嘴上全是血，而自己的孩子则不见了踪影。男人认定狗把自己的孩子吃掉了，愤怒之中直接把狗打死了。

此时，屋里传来了小孩的哭声。男人进屋一看，发现孩子正在床下趴着，他的身边还有两段蛇的尸体。

原来，一条毒蛇想要袭击小孩，结果被狗咬成了两截，狗嘴上的血是蛇的。那条可怜的狗听到主人回来，本想去邀功请赏，没承想却被主人误会了。

男人想明白事情的来龙去脉之后，感到十分懊悔，可是一切都已经晚了。

故事中的男人表现出了典型的“愤怒效应”，他为自己的行为付出了惨痛的代价。可以说，愤怒是一种极其危险的情绪，它会对你的思路产生严重的干扰，让你的智商降到极低的水平，进而对你的生活和工作产生种种不良的影响。

产生愤怒的情绪时，“以牙还牙”并不是最好的应对方式。采取这种方式的人，无非是想通过武力来解决问题，但是，这种方式往往会令双方受到更大的伤害。

愤怒的情绪每个人都会有，通过适当的方式进行纾解，愤怒就会变成过眼云烟；而如果任由愤怒的情绪失控，就会造成难以挽回的严重后果。

在人际交往中，更要告诫自己不要动怒。面对愤怒的人时，可以在心中对自己说：“这个人智商太低，我没有必要跟他一般见识。”等到对方怒气散去之后，自然会为自己的无理表现感到愧疚。

有时候，当你发现某人做了一些有损于团队的事情，准备向领导揭发时，　　对方会十分愤怒地对你说他要进行报复。你完全没有必要害怕，他们说这样的话只是因为害怕丑行被揭露而已。

人生在世短短几十年，遇到任何事情都要想开一些，保持平和的心态，这样才能获得快乐的人生。有时，即便表现出愤怒的情绪，也是于事无补的，何不尽量克制自己，在发怒之前不断地告诫自己：远离愤怒。

巴纳姆效应：总以自我为中心，才会上了算命先生的当

竟然有人将自己的命运寄托在算命先生身上，这真是令人匪夷所思！实际上，算命先生只是说了一些模棱两可的话，让算命者自己对号入座而已。

在现实生活中，我们能够看到很多靠看风水、手相等谋生的人，这种行为已经被认定为迷信，可是依然有很多人愿意相信，这是为什么呢？不得不说，这和心理学上的巴纳姆效应有着十分密切的关系。

巴纳姆效应又被称为福勒效应或星相效应，它是心理学家伯特伦·福勒通过实验证明的一种心理学现象。具体指的是，人们常常会觉得一种相对笼统、普遍性的人格描述，恰恰是对自己的准确定义。当人们用一种十分宽泛、指代不明的词语来形容某人的时候，这个人通常十分乐于接受，总是认为对方说的那个人就是自己。由此不难看出，算命先生之类的人之所以受人欢迎，正是因为他们充分利用了巴纳姆效应。

中国古代有这样一个故事：

三个学子一起进京赶考，半路上巧遇一位算命先生，于是都请他卜了一卦，看看应考的结果究竟怎样。算命先生掐掐算算，最终伸出了一根手指头。三个学子有些迷惑，便问算命先生这一根手指是什么意思。算命先生则摇着头回应 道：“天机不可泄露。”听完算命先生的话，三个

学子满腹狐疑地前去应考了。待到发榜那天，三个人中只有一人榜上有名。看到这一结果，三个学子都对算命先生十分敬佩，认为他算得太准了。实际上，算命先生伸出一根手指，已经将三个学子应考的各种可能都包含其中了，无论最终的结果如何，他都能予以相应的解答：三个人中只有一人榜上有名，那就是“一人中榜”；三个人中有两人榜上有名，那就是“只有一人落榜”；三个人都榜上有名，那就是“一起中榜”；三个人都名落孙山，那就是“一起落榜”。

人们之所以愿意算命，往往是因为有所求，或是生活不太顺利，这种表面的信息很容易被算命先生捕捉到。算命先生通过察言观色和看似不经意的交谈，往往能揣摩出算命者的心理状态，只要说出一些符合算命者心境的话，通常就能博得算命者的信任。接下来再说一些比较宽泛、模棱两可的话，很多算命者就会上当受骗，觉得算命先生确实厉害。

出现这样的情况，主要是因为人们都渴望得到信息。当人们相信一件事情的时候，就会千方百计地去找支持它的理由，即便是很多毫不相干的信息，也可能被人们用来当作论据。从根本上说，人们这样做都是“自我”的意识在作怪，只要是自己认定的事情，即便是错的，在意识上也不愿意承认，反而会用各种手段去验证自己的谬论，即便是迷信也在所不惜。

在人们的头脑中，“自我”是非常重要的一个名词，甚至占据了人们头脑的大部分空间。无论听到什么、看到什么，人们总会不自觉地和“自我”挂钩，一旦某些信息和自己头脑中的思想一致，就很容易对这些信息产生信任感。

下雨的时候，有些人会觉得非常忧伤，其实，人会忧伤，完全是自己的心理作用，和下雨并没有什么直接关系。可是有些人偏偏愿意相信是下雨令自己变得忧伤，甚至拿古人的诗词作为证据，以此证明自己的忧伤并非毫无道理。

古人在创作诗词的时候，需要的是一种意境，好的诗词往往是在情绪和意境十分契合的情况下创作出来的，并不是因为外在的环境而产生某种情绪。试想一下，你正和家人开心地游戏、聊天，外面突然下雨了，难道你会突然大哭起来吗？稍微有点判断力的人都知道，这是不可能的。

所以说，在情绪不好或是遇到挫折的时候，不要相信什么算命先生，他们说的那些话，只是你心中想听的而已，一旦现实与理想出现落差，你的情绪会变得越来越糟，最后可能变得自己都不认识自己了。

当坏情绪出现的时候，应该做到合理掌控和调节，多向好的方面去想，而不是用各种理由去证明坏情绪出现得合理。即便在别人支持你发脾气、耍性子的时候，也要做出正确的判断，不能被坏情绪迷住了眼睛。

墨菲定律：越怕什么，越来什么

人们常说“做最好的准备，做最坏的打算”，而事情发展到最后，往往真会出现最坏的结果。这是因为，大家的注意力都在“最坏的打算”，而非“最好的准备”上。

墨菲定律的精髓是，假如有两种选择，其中的一种将引发灾难，那么一定会有人做出这样的选择。很多人或许觉得不可思议，但是事实确实如此，“杞人忧天”的故事就是一个很好的例子。

在选择的时候，没有人知道最后的结果是什么，唯一可以肯定的是，越是悲观的人越容易选择导致不良结果的那个选项。带着悲观情绪的人，往往会担心事情往不好的方向发展，潜意识中总是提醒自己要避免不好的事情。然而，越是担心的事情，往往越容易变成现实。

在生活中，我们总能遇到一些“扫把星”，他们担心的事情，往往总会发生——“明天不会下雨吧，我还得郊游呢！”结果，第二天真的下起了大雨；“希望明天不用加班，我都想好去哪儿玩了。”很快，加班通知如约而至。诸如此类的事情数不胜数，“扫把星”身边的人可谓饱受其害。

实际上，每个人都有悲观的情绪，只是有些人将其掩饰起来，有些人则将其赤裸裸地展现在外面。那些被称作“扫把星”的人，不过是将想法说出来了　　而已，并非是引起不好结果的源头！面对他们的糟糕“预测”，很多人会选择让他们闭嘴，或是敬而远之，不与他们进行交流。

了解了墨菲定律之后，我们非常清楚地知道，所谓“越怕什么，越来什么”的魔咒，不过是心理暗示在起作用而已。

还有一个比较常见的例子，假如你刚刚从银行取了一大笔钱出来，担心会被坏人盯上，于是紧张地抓住自己的包，并不断地查看。结果，你的紧张和行为反而引起了坏人的注意，最后，你的钱被坏人抢走了。或许你很不解，我明明已经很注意防范坏人，为什么最后还是被抢了呢？答案很简单，恰恰是因为你把结果想得太坏，有些患得患失，更坏的结果才会找到头上来。

在社交场合中，墨菲定律同样发挥着巨大的作用。尤其是对于初涉交际场的人而言，更是会受到它的极大影响。

你把一个新人介绍给自己的朋友，想让他扩大交际面，但是他表现得畏畏缩缩，甚至不敢大声交谈，这会不会让你有种抓狂的感觉？或许你会认定，这个新人太差劲，根本带不出来，连话都不敢说，以后能有什么前途！自此之后，你对这个新人逐渐失去了信心，而这个新人也如你所料的那样，慢慢销声匿迹，最终从公司消失了。

于新人而言，他对社交场合十分陌生，难免会担心自己的表现不够好，会影响自己以后的发展，有了第一次不太良好的表现，加上墨菲定律的影响，他会变得更加缩手缩脚，不敢多言。

于你而言，由于新人的初次表现并不好，因此你对他形成了不好的印象，同样是受到墨菲定律的影响，你认定他无法取得成就，于是对他逐渐失去了热情。

由于新人表现不好，你对他失去了信心；因为你对他失去信心，使得新人受到影响，结果表现更加不好，从而使你对他更加失望。在这种

恶性循环中，你们被墨菲定律影响得越来越深，以至于新人最终离开公司，而你也失去了一个很好的同事。

在生活中，类似的情况总是不时地发生。在令人惋惜的同时，更应该抓住事件背后的深层原因——墨菲定律！面对交往的对象，不能因为对方某一次的 表现不好，就直接给对方定性。你的冷漠和放弃，可能会令对方遭受重创，甚至一蹶不振！

“怕”并不可怕，真正可怕的是“怕”背后的东西。只要能够抓住“怕”的本质，也就不难克服这个弱点了。

泰然自若：任他风吹浪打，情绪河里不翻船

在这个纷繁复杂的社会中，损人利己的人比比皆是，一不留神，就可能掉进别人挖好的陷阱中。如果你因此而阵脚大乱，那就遂了对方的心意，或许会使自己落入万劫不复的境地。

在社交场合中，许多人都会通过心理战术来应对自己的交际对象。面对交往的人，我们应该适度地保持警惕，以防中了对方的诡计或掉进对方设计好的陷阱中。

有些人会非常乐意抓住你的小辫子，以此对你造成威胁，使你落入被动的境地。中国北宋著名文学家苏洵曾经写过《心术》一文，其中有“泰山崩于前而色不变，麋鹿兴于左而目不瞬”的名句，说明了修身养性、遇事沉着的重要性。

在现代社会中，各种竞争十分激烈，有些甚至到了白热化的地步。为了自己的利益，有些人甚至会做出损人利己的事情。在这个过程中，每一个于他们有利的因素都会成为工具，有时候，你不经意间说出的一句话，都可能成为他们打击你的利器。因此，在与这类人交往时，一定要小心他们给你埋下的“雷”，一旦踩中，你的形象甚至是人生轨迹都会发生很大的变化。

可是，即便你小心翼翼、如履薄冰，也难免在某个时刻遭到“暗算”， 成为对方邀功请赏的噱头。这时，你的表现会怎样？因为被抓住把柄而惊慌失措、坐立不安吗？这样的话，他们就达到了目的，在你的

惊恐不安中，他们获得了彻彻底底的胜利。实际上，你首先应该控制自己的情绪，表现出泰然自若的样子，让他们无法了解你的心理状态。只要无法掌控你的心理，他们就无法掌控你的行为。

“水门事件”是美国历史上最为著名的政治丑闻之一，时任美国总统的尼克松为了谋求连任，竟然让自己的安全顾问带人前往竞争对手的办公大楼安装窃听器并偷拍文件资料。没承想，他派出的几个人在行动的过程中被抓，由此牵连出尼克松。尼克松掩盖了事实真相，暂时骗得了民众的信任。然而，纸终究包不住火，尼克松的丑行最终被揭露出来，他在民众中的威望也跌至冰点。可是，尼克松依然我行我素，倚仗手中的权力进行独裁统治，令全国上下抗议声不断。为了平息民愤，最终尼克松不得不宣布辞职，以极不光彩的方式结束了自己的总统任期。

“水门事件”的发生，是尼克松自己给自己挖下的大坑。丑闻曝光之后，尼克松不仅没有积极地解决问题，反而用一系列掩饰和欺骗的行为，将自己推进了更大、更深的暗坑中。为了获得连任，尼克松竟然想通过窃听和偷拍的方式去了解对手的动向。如果是在平时，相信尼克松能够对整件荒谬的事情做出正确的判断——即便是普通民众都会因此受到谴责，更何况自己是堂堂的美国总统。但是，竞选的压力太大，使得他的情绪出现了波动，心理受到了影响，所以他才会犯下如此低级的错误。

像尼克松这样自己给自己挖坑的情况并不多见，但是掉进别人挖的坑中的事情屡见不鲜。为了从容应对不期而遇的诡计和陷阱，我们平时要多锻炼自己的心理素质，在出现负面情绪时及时将其克制，尽量将负面情绪对自己的影响降到最低程度，最好是泰然自若，不受影响。因为

只有控制住自己的情绪，保持镇定和坦然，才能更加从容地应对局面，想出解决问题的办法，甚至给对方以致命的还击。

马斯洛曾经说：“在我们感到非常疑惑且好像闯下了大祸的时候，如果你能掌控好自己的那些消极情绪，或许事情就会出现不一样的结果。”无论面对多么艰难的局面，控制情绪都是最好的处理方式。保持镇定，整个事件的脉络就会变得清晰起来，解决问题的方法也会随之浮现出来。

詹森效应：没人想关键时刻掉链子

关键时刻，方显英雄本色。可惜能做英雄的人毕竟少之又少，掉链子的倒是大有人在。掉链子没有关系，只要不被“链子”压倒就没问题。

有一位名叫詹森的运动员，平时训练十分刻苦，个人能力出类拔萃，可是一到比赛的时候，他总是以失利告终。于是，人们把这种平时表现良好，关键时刻掉链子的现象称作詹森效应。

在日常生活中，我们也常常遇到这样的情况。

晓梅的学习成绩很好，平时模拟测试能在全校排进前十名，老师对她抱有很高的期望，希望她能够考进名牌大学，成为学生们的榜样。

然而，只要到了正式考试，无论她的备考工作做得多好，最后的结果总是不太理想。小学升初中，初中升高中，再到高中升大学，都是一样的情况。第一次高考时的成绩不理想，这让她对自己非常失望，于是复课再次参加，可是连续参加了三年高考，她依然无法完全展现自己的实力。无奈之下，晓梅只能到一所普通大学继续学业，终究没能实现就读名牌大学的梦想。

究其原因，晓梅是由于心理压力太大，受到了詹森效应的影响，最终才没 能在考场上获得优秀的成绩。晓梅想要证明自己，于是三次参

加高考，其承受的压力一次比一次大，使得她的心态发生了变化，进而影响了她的临场发挥。

当你压力很大，需要舒缓心情的时候，有些人总会跳出来，不断地对你说“放松，放松，没事的”，当时的你肯定对他心存感激，觉得能在关键时刻安慰你的人才是值得交往的朋友，但是你没留意到，他的安慰无形之中加大了你的压力，以至于使你陷入压力的深潭中难以自拔。

又或者，你的朋友压力很大，你想帮他纾解一下，于是很热情地让他不要紧张，松弛下来。没想到，朋友对你大发雷霆，甚至让你哪凉快哪待着去。好心被当成驴肝肺，大家往往都会觉得气愤，甚至觉得这样的朋友没法交。实际上，你觉得自己的行为有助于朋友释放压力，可是他的压力反而增大了。想让他释放压力，最好的方法是根本不要提及压力，而是通过旁敲侧击的方式，让他自然而然地远离压力。比如，选择一些休闲娱乐的方式，一起打打球、玩玩牌等都是非常不错的解压方式。

每个人都可能遇到关键时刻掉链子的情况，因为越是关键时刻，人们给自己的压力越大。越是告诉自己放松，越会产生更大的压力。因为你不断地告诫自己“不要有压力”，这反而等于在暗示自己压力的存在，由此产生更大的压力。

面对关键时刻掉链子的人，很多人都会觉得无奈和惋惜，毕竟他有很强的能力，可是无法展现出来。随着时间的推移和掉链子次数的增多，与其合作的人会变得麻木甚至是怒其不争，这就使得那些容易掉链子的人更加容易掉链子。他们并非无法做好，只是心理的障碍难以克服而已，对他们多一些宽容、支持和温暖，他们才能更有信心地面对困难、面对自己。

心理测试

实话实说，人品差的人通常都交不到朋友。尽管刚刚认识的时候无法准确地判断一个人的人品，但是长期接触之后就知道他值不值得交往。你觉得自己的人品怎么样？是不是已经被你败光了？做个测试题，看看你的人品到底怎么样。

下面的几种物品，你最喜欢哪种？

A．水晶
B．翡翠
C．琥珀
D．珍珠
E．珊瑚

结果分析

选择A：或许你早就已经知道，你的人品快要败光了，因为你在不停地消耗它。假如你不尽早积攒人品，未来的生活可能真的很难熬。你一定要赶紧采取行动，为积攒人品做出更多的努力。无论是帮助别人，还是改变自己老好人的形象，或是充分展现个人的能力，都要想方设法地增加自己的魅力。毕竟只有提升了自己的人品，自己的想法才能变成现实。

选择B：你的人品其实并不算差，毕竟思前想后，你都算不上一个坏人，　不会违反规定，也不会伤害别人。可是谁敢说无害的人就一定

有功劳呢？有时候消极的态度也会败坏人品。眼下，你得努力做些好事，关心别人，多多提升自己的人品才行。

选择C：有时会感觉非常无奈，因为做所有的事情都觉得充满挫折。有时也会感觉困惑：为什么别人的事情总能做得那么完美，而自己的工作总会被人找出毛病？其中的原因其实很简单，主要是你的人品早就被你败光了。从今往后，无论做什么事情，都要脚踏实地，说话之前要三思，逐渐积攒人品。

选择D：千万不要感觉自己还有很多人品，就有点飘飘然啊！假如你放松下来，人品早晚也会被你败光的。好在你平常做人做事还可以，和朋友交往的时候总是以诚相待，做事情的时候也会坚持自己的原则，对工作也算勤劳、努力。在今后的日子里，一定要不断地坚持努力下去，不然人品总有败光的时候。

选择E：你是一个感觉敏锐的人，思考问题十分缜密，平常非常注重个人的修养，积极地积攒人品。但是，有时你会受情绪的左右。心情好的时候，你就像天使一样；心情不好时，你也会变成一个魔鬼。这一点不是很好，要想时刻维持好人品，平和的心态是必不可少的。

第四章
受赞欲望
追求赞美的“糖衣”，留意隐藏的“炮弹”

每个人都希望得到赞美，都喜欢嘴上抹蜜的人，只是有些蜂蜜后面是取人性命的锋利长矛！享受“糖衣”的时候，千万警惕“糖衣”里藏着的“炮弹”！

距离效应：甜言蜜语背后的剑最伤人

面对嘴上抹了蜜的人，必须得多留一个心眼。因为不知什么时候，甜蜜的话语背后或许就会露出一把利剑，让你在不知不觉间受到伤害。

在人际交往中，最可怕的就是那些口蜜腹剑的伪君子。这些人表面上对你赞赏有加，将你捧得高高的，其实心里对你充满了嫉妒和愤恨。一旦你被他假意的赞美欺骗，对他放松警惕，就极易被他的“腹剑”刺伤。

口蜜腹剑的人往往心肠狠毒，他们经常将自己的幸福构建在别人的痛苦之上，最擅长的手段就是心口不一、损人利己，为了迷惑别人，更多地牟取个人利益，他们会用友善的面孔伪装自己，令你在没有防备的情况下遭受重创。

说起口蜜腹剑这个成语，它的出处和唐朝大员李林甫有着十分紧密的关系。

从才能上说，李林甫绝对堪称一代才子，他的书法很好，在画画方面也很有天赋。可是，在待人接物方面，他是一个十足的伪君子。而他的为官之道，则是千方百计地迎合唐玄宗的口味。他还想方设法地和唐玄宗信任的宦官及妃子打成一片。因此，李林甫颇受唐玄宗器重，得以在朝廷中屹立十几年而不倒。

在与人交往时，李林甫表面上表现得十分亲切、友好，说的话都十分动听，给出的意见也十分中肯，令听到的人感觉相当惬意。然而，真实的他和外　在的表现完全不同，甚至截然相反。他是一个人性险恶、奸诈狡猾的人，常常想出一些坏主意来害别人。

人们最初和他交往时并不知道他的险恶用心，但是时间久了之后，大家对他有了深刻的认识，开始对他敬而远之。大家都在背后议论他说“口有蜜，腹有剑”，说他说话时嘴上像抹了蜜一样，心中却藏着一把害人的利剑。

在我们身边，像李林甫这样口蜜腹剑的大有人在，与他们交往的时候，一定要认真辨别，认清哪句话是真，哪句话是假，以免上当受骗，成为对方谎言的牺牲品。和这种人交往，最好和他们保持一定的距离，关系不能太近，但是也不能太远。

关系太近的话，你的一言一行、一举一动，都暴露在对方的眼皮底下，他随时都能刺你一剑，这无疑是引狼入室；关系太远的话，对方会在别人面前百般诋毁你。在心理学上，有一种“距离效应”的说法，对于应该如何保持与这种人的距离有一定的帮助。和这种人相处，还要注意以下几点：

1．不要独自揭发他们

口蜜腹剑的人从来不会认识到自己的虚伪，一旦你出于正义揭发了他们，他们就会想方设法地算计你，令你焦头烂额。

2．表面上要保持良好的关系

无论你如何讨厌他们，都要在面子上过得去。这不是虚伪，只是“以彼之道，还施彼身”，以免出现难以收拾的局面。

3．三思而后行

无论说话还是做事，都要小心谨慎、深思熟虑，不能给他们抓住把柄的机会。尤其是涉及隐私问题时，更不能随便谈论。

4．不能和他们有利益上的往来

不要被他们的花言巧语蒙骗，想从他们那里获取利益，除非太阳从西边出来！

5．吃亏是福

和他们交往的时候，即便吃点亏也没什么关系，放宽心，随它去就是了。 和这种人计较太多，往往会吃更大的亏。

口蜜腹剑的人总会在不知不觉间出现在我们身边，他们的“腹剑”往往防不胜防，但是，只要与他们保持适度的距离，对他们那些赞美的话进行认真的辨析，总能发现一些蛛丝马迹，看透他们那奸诈的人性。

先扬后抑：赞誉固然可喜，却不可被其迷住眼睛

在社交场合中，难免会遇到一些说话喜欢转折的人。他们对你的赞誉，只是为了给你接受他们之后的批评做铺垫而已。

相信每个人都有这样的经历：一般情况下，先听赞誉再听批评比先听批评再听赞誉让人感觉更舒服、更容易接受一些。这是因为，以先赞誉后批评的方式与人沟通，就像牙医在给你拔牙之前要使用麻醉剂一样，尽管你仍然需要忍受拔牙的痛苦，但是麻醉剂毕竟能减少一些痛苦。

美国前总统柯立芝是一个沉默寡言的人，平时很少赞扬别人。一天，柯立芝突然对他的一位秘书说：“你今天穿的这件衣服非常漂亮，你确实是一位散发着迷人魅力的年轻女士。”

这也许是这位秘书听到过的最令人难以置信的赞誉之词，完全出乎她的意料，她感觉有些不知所措，脸上泛起了红晕。

没想到，柯立芝接着说道：“好了，不用太过高兴。我之所以这样说，是因为想让你心里舒服一些。从现在开始，我希望你能对标点符号多留意一点。”

尽管柯立芝的话说得太过直白，赞誉的目的也过于明显，可是他采用的这　种方法是非常高明的。一般情况下，我们听到别人对我们的赞誉之后，再去听一些令人感觉不舒服的事情，心里总会好受很多。

1896年，麦金尼在竞选美国总统时，也曾用过这样的方法。当时，共和党的一位重要人士亲自写了一篇竞选演讲稿，而且他认为自己写得比谁都好。于是，这个人将自己的演讲稿念给麦金尼听。演讲稿中的一些观点确实很不错，但是很容易引发民众的批评，所以用它进行公开演讲并不是十分合适。麦金尼并不想伤害这个人的积极性，但是又必须让他放弃自己的演讲稿。这是一个艰难的过程，但是麦金尼处理得非常巧妙。

“亲爱的朋友，这篇演讲稿确实非常精彩，充满了力量，”麦金尼说，“没人能像你写得这么好。在很多场合中，你的那些观点都准确无比，但是，在眼下这种极为特殊的场合，是不是很合适呢？从你的角度出发，这篇演讲稿非常契合主题，但是我们必须从全党的利益来考虑它所产生的影响。现在，你赶紧回家，按照我说的要求重新写一篇演讲稿，而且要送一份副本给我。”

这个人真的按照麦金尼的要求重新写了一篇，麦金尼为他进行了润色。后来，这个人成了竞选活动中最重要的一名演讲者。

麦金尼用先赞誉后否定的方式，保护了这个人的积极性，从而使他成为重要的竞选伙伴，为自己的竞选赢得了有力的支持。

在生活中，我们会遇到很多类似的情况。有些人会先从赞扬开始，

说着说着，就会用一个“但是”进行转折。这时候，你应该明白，接下来讲的话才是重点，前面那些赞誉之词，不过是为了安抚你的情绪，让你心理上感觉好受一些而已，并不一定是对方的肺腑之言。所以说，在你听到赞誉的时候，千万不能过于乐观，感觉自己确实做得很好，更不能扬扬自得、忘乎所以。

面对赞誉时，要时刻保持清醒的头脑，时刻提醒自己注意对方口中的转折。只有抓住转折，才能抓住讲话的重点，从而把握住对方讲话的真实目的。与这样的人打交道，心理方面确实很累，但是，只要看透了他们的本质，看清了他们的心理，你就懂得如何应付他们了。

也许你会觉得这类人十分虚伪，给批评穿上赞誉的外衣，一点也不光明磊落。但是从另外一个角度来说，他们这样做正是考虑到了你的感受，希望减少批评对你造成的伤害。事实也证明，赞誉之后的批评确实更容易让人接受。试想一下，如果你想批评别人，是不是也希望别人能够更舒服地接受呢？

总而言之，只要我们自己能够控制住对赞誉的向往，面对赞誉的时候能够不受迷惑，无论对方采用何种方式，我们都可以轻松应对。

赞美陷阱：赞美的花丛夹道，谨防一脚踏空

没人可以理所当然地享受他人的赞美，更没人会无缘无故地赞美别人。当你受到赞美的时候，一定要仔细看清，赞美的背后是不是有一个深不见底的陷阱。

每个人都希望听到赞美的声音，这是人的天性。而且，在面对赞美的时候，人们往往会缺乏免疫力，出现麻痹大意的情况，难免对交往的对象放松警惕。这种放松，恰恰是对方一直等待的机会，一个不小心，你就会掉进对方挖下的陷阱里。

在社交场合中，假意赞美是很多人都会使用的心理战术，一旦你无法识别真假，那就只能成为对方通向成功的牺牲品和垫脚石。

李超和董磊在同一个公司上班，两个人共事了三年，关系非常亲密。李超十分耿直，他把董磊当作好朋友，所以一向是有什么说什么，从不遮遮掩掩。董磊很有心计，凡事都会留个心眼，说话、做事都很谨慎。

由于公司发展的需要，公司高层决定在他们两个人中提拔一个做副总经理。然而，两个人平时的业绩相差无几，能力也不分伯仲，选择起来并不容易。于是，公司高层决定设定三个月的考察期，在这段时间里，谁的表现好，谁就能得到提拔的机会。

从得知公司的决定开始，李超和董磊变得更加努力起来，为了升职的机会，两个人展开了激烈的竞争。李超只知埋头苦干，而董磊在努力之余总是不忘“赞扬”一下李超。

“李超，我看你这几天的业绩不错啊，我都没找到什么客户。”“不会吧，我觉得你也还行啊！”

“李超，你的业绩都这么好啊，我真是羡慕死你了！”“也没有，我感觉咱们两个差不多啊。”

“李超，我是没法跟你比了，副总经理的位置肯定是你的了。”“别这么说，没到最后，谁也不知道结果。”

“李超，你太厉害了，我的头都大了，你还这么轻松。”“也不是，其实我的压力也很大。”

在董磊日复一日的“赞扬”下，李超的精神慢慢地松懈了下来，总觉得自己的表现相当不错。而董磊呢，每天加班加点，在李超看不到的时候努力提升自己的业绩。

结果，在三个月的考察期结束时，董磊的业绩超出李超不少，最终得到了升职的机会。面对这个结果，李超心有不甘。当事实摆在眼前的时候，李超才认清了董磊的真面目：他的那些“赞扬”，原来只是迷惑我的手段而已，实际上他是在设法拖慢我的脚步，以此来进行反超。

在人际交往中，很多人吃过假意赞美的亏，结果受到别人的算计或是变成别人的工具。然而，即便如此，还是有很多人心甘情愿地跳进赞美的陷阱。究其原因，渴望得到赞美的心态是使人迷失的一个重要因

素。

当一个人不停地赞美你，有些赞美甚至言过其实时，你就要多加注意了，因为赞美的背后很可能是一个深不见底的陷阱，一旦踏入其中，你就会落入万劫不复的境地。有些人为了达到自己不可告人的目的，会在交往的过程中假意地赞美你，让你得到心理上的满足，一旦你放松警惕，他就会用各种手段来对付你，在你扬扬得意的时候给你致命一击，让你毫无还手之力。当所有的问题都集中在你的身上，所有的人都对你心生抵触的时候，你有再多的才能也都无 从展示，只能遗憾地失去表现自己的机会。

受人赞美固然可喜，但是在接受之前应该对自己有一个准确的定位，根据自己的条件，对那些赞美之词进行细致的甄别。与自己相符的，可以坦然接受；与自己不符的，则要小心应对。千万不能被赞美迷住眼睛，以至于看不清对方的心理，直到落入陷阱才恍然大悟，追悔莫及。

阿谀奉承：拍马屁是人际关系的润滑剂，但请别滥用

每个人都说讨厌拍马屁的人，实际上心里十分乐于享受被拍马屁的感觉。想要获得赞美，这没有错，只是千万不能被“马屁”迷惑了眼睛。

一说起拍马屁，相信很多人都会嗤之以鼻，认为这种人令人厌恶，只懂得用这种粗俗的手段获取别人的好感，连根本的做人原则都没有。实际上，尽管拍马屁时常和阿谀奉承之类的贬义词语联系在一起，但从根本上说，它不过是一种赞美别人的手段而已。

拿破仑曾经说：“不喜欢别人对自己拍马屁的人简直是凤毛麟角。”在每个人的内心深处，都有得到认同、受人喜爱的心理需求，而拍马屁恰好能够满足人们的这种心理欲望，所以，无论人们嘴上如何说着讨厌拍马屁的行为和人，在潜意识里人们依然向往有人拍自己“马屁”。

拍马屁并非毫无根据地说些谄媚的话，而是借助一种更加隐秘的方式对人进行恭维和赞美，使得双方的关系变得更加融洽。从这个角度出发，说拍马屁是人际关系的润滑剂一点都不为过。更何况，你说的那些美妙言辞并不会让你损失什么东西，只要对方愿意被拍马屁，那就会形成双赢的局面，何乐而不为呢？

王小美是一家公司的前台接待，在这个岗位上干了几年之后，她的

拍马屁 技术已经练得炉火纯青了。

看到总经理，她会说：“总经理好，今天精神真好啊，这套衣服非常适合您，眼光真是太好了！”

见到人事经理，她会说：“您今天的妆化得很漂亮，什么时候您得教教我，跟您比起来，我的化妆技术太差了。”

遇到同事，她会说：“嘿，你上次那个方案真不错，要是让我想，我肯定想不出来。”

即便碰到保洁阿姨，她也会说：“阿姨啊，您这地擦得也太干净了，我都不忍心踩了。”

王小美能和公司里的所有人都保持良好的关系，正是得益于她那善于拍马屁的说话方式。

在人际关系中，赞美是一种常用的社交手段。通过赞美对方，不仅能够让对方心花怒放，从心理上放松警惕，还会对你产生极好的印象，由此引发的连锁反应，会令你成为交际场合中最受欢迎的人。正因如此，很多人都会用拍马屁的方式赢得别人的好感，以此达到进一步交往的目的。

面对别人的拍马屁，很多人难以抵制其诱惑。实际上，拍马屁的人往往希望通过你达到某种目的。一旦你安然地享受这种被拍马屁的感觉，那么你很可能会被对方抓住把柄，不慎落入悲惨的境地。这就要求我们看清“马屁”的内容，看透拍马屁者的心思。

喜欢被人拍马屁，这本无可厚非，人性本就如此，没人能够强行改

变。但是，面对这一切的时候，一定要懂得克制自己的欲望，绝对不能不知满足、贪得无厌，否则润滑剂就会变成不定时炸弹，随时可能给双方造成难以估量的损失。而这润滑剂虽好，我们自己也不要滥用，适可而止，以免造成他人的损失。

“绑架”策略：夸你几句，你就得乖乖就范

很多时候，我们会在无形中被人“绑架”，而且总是乐呵呵地接受“绑架”，因为我们跨不过赞美的诱惑，往往被夸几句之后就失去了抵抗力。

随着社会的发展和进步，越来越先进的电子产品走进了千家万户。随之而来的，是越来越便捷的沟通方式。无论你在地球的哪个纬度，只要一个电话，就能听到对方的声音；只要一个视频，就能看到对方的影像。现如今，QQ、微信、微博等交流方式已经成为人们生活中不可或缺的一部分。

在微信中，我们常常能够遇到一些陌生人，双方互加好友之后，并没有实质上的交流。对双方而言，对方只是一个粉丝或关注对象，其作用不过是互相点赞、评论而已。试想一下，如果对方每天都给你的微信点赞，你会好意思不给对方点赞吗？相信大多人的答案都是否定的。这是因为，每个人心里都有公平原则，当别人为自己付出的时候，如果自己没有丝毫的回报，那么心里就有愧疚感。

人们常说的“吃人家的嘴软，拿人家的手短”就是这个道理。对方请你吃一顿饭，你也会想方设法地回请对方一顿；对方送给你一个礼物，你也总想找机会回送一个；即便是不认识的人，对方冲你微笑，你也会以微笑回应对方。这种回报仿佛欠债还钱一样，是一种天经地义的事情。

与人交往的时候，如果对方总是夸你，你的心中自然会产生报答对方的念头，这种时候，无论对方让你干什么，你都会不好意思拒绝，有时甚至会硬着头皮答应下来。通过几句赞美的话，对方就在无形之中“绑架”了你的思想，让你变成了被操纵的工具。

赵刚和女朋友约好了一起去看电影，电影结束之后，两个人一起在街上漫步。

这时，从对面走过来一个卖花的小姑娘，对赵刚说：“先生，买束玫瑰花吧！您的女朋友这么漂亮，这玫瑰花正好配得上她。”

赵刚的女朋友喜上眉梢，一看这种情况，赵刚急忙说：“嗯，说得没错！这花多少钱？”

“不贵，才五十。”

“不对吧，人家都卖三十。”

“那种花太低档，根本配不上您的女朋友。再说了，您这么有眼光，肯定早就看出我的花和那种三十的花的差别了。”

“这倒是，你的花更娇艳一点。好吧，来一束。”

“先生，既然您这么爽快，又这么爱您的女朋友，那您就买这束一百的吧。看您这么大方，给您算八十，怎么样？”

“好的，没问题！谢谢你啊！”

赵刚给了钱，拿过了玫瑰花，就这样心甘情愿地被卖花的小姑

娘“绑架”了。

在我们的身边，总会有很多像卖花的小姑娘这样的人，为了达到自己的目的，他们用夸奖的语言蒙蔽你的思想，让你不由自主地跟着他们的思路走，按照他们的要求去做一些事情。一旦你接受了他们的赞美，再想拒绝他们就是极为困难的事情了。因为你的思想已经被深深套牢，内心深处的愧疚感已经让你无从拒绝。在与人交往的时候，要注意对方的“绑架”策略，一旦发现谈话有走偏的倾向，就要立刻调整自己的讲话方式，或是改变话题，让对方的策略没有施展的空间。一旦你被对方“绑架”成功，那最终的结局只能是“哑巴吃黄 连——有苦说不出”。

“绑架”策略往往以不经意的赞美开始，从你接受的那一刻起，赞美的“枷锁”就越来越紧地套在你的身上，等你最后被“锁死”的时候，你才会发现自己从一开始就上当了。当你醒悟过来，想要挣脱“枷锁”的时候，却为时已晚了。

阿伦森效应：夸奖的话不能一次说完

人的欲望是无穷的，总是希望得到更多的夸奖、赞美。所以，将夸奖的话分割开来，每一次见面都夸奖一番，其拉拢人心的效果比一次性讲完所有夸奖的话的方式更好。

阿伦森效应是心理学上的一种说法，它指的是这样一种心理现象：随着奖励的减少，被试的态度会变得越发消极；随着奖励的增加，被试的态度则会变得越发积极。阿伦森效应也可以指人们更喜欢那些对自己的喜爱、奖励、赞扬持续增加的人或物，而不喜欢那些对自己的喜爱、奖励、赞扬持续减少的人或物。

阿伦森效应在生活中有很多常见的事例，有助于我们更加深刻地理解和掌握这一效应。

在某小区的一栋楼后面，停放着一辆废弃的小汽车。小区的孩子们很喜欢在车厢上玩耍，他们一边蹦蹦跳跳，一边大声喊叫，发出的噪音令周围的居民感觉非常厌烦。家人们前去阻止，没想到他们蹦得更欢，根本没把大人的话放在心上，大家无可奈何。

有一天，一个人来到孩子们跟前说："小朋友们，咱们进行一场比赛吧，谁蹦的声音最大，我就奖励给谁一个玩具。"孩子们欢呼雀跃，都用尽全力地蹦跳，蹦得最响的小朋友果然得到了一个玩具。第二天，这个人再次出现，他 对孩子们说："小朋友们，咱们继续比赛吧，今天

获胜的小朋友能够得到一包饼干。”孩子们感觉奖品不如昨天，所以都没有投入那么大的精力，蹦跳的声音一下小了很多。第三天，这个人又来了，他对孩子们说：“小朋友们，今天比赛的奖品是两颗糖果。”听到他的话之后，孩子们纷纷从汽车上跳了下来，嘴里说着“不跳了，不跳了，还不如回家看电视呢”。

由于奖励变得越来越少，孩子们的心理出现了变化，当奖品远不如他们的预期时，他们的积极性就完全消失了。在阿伦森递减效应的影响下，孩子们放弃了蹦跳，噪音问题终于得到了解决。

假设，在你家附近有两家商店，你分别到两家商店去买一斤瓜子。

第一家商店的老板先在秤盘里盛进分量不够的瓜子，然后一点一点地往里添瓜子，直到称够一斤为止。第二家的老板则是先在秤盘里盛进超过一斤的瓜子，然后从秤盘里一点一点往外拿，直到分量够一斤为止。

尽管瓜子的分量是一样的，但是从心理感觉上，你会对第一家商店的老板印象更好，以后也更愿意到他那里买东西。这是因为，第一家商店的老板不断添加瓜子的行为让你觉得自己占了便宜，从心理上满足了你的愿望；第二家商店的老板不断地从秤盘中拿出“属于你”的瓜子，这让你觉得吃了亏，心理上产生了不满的情绪。

在人际交往中，有些人会从某个方面夸奖你，到下次会面的时候又从另一个角度夸奖你，即便他们看出了你身上的优点，也不会毫无保留地夸奖你的各个方面。因为他们对阿伦森效应有着深刻的认识，知道在一次性地夸奖之后，如果没有了后续，那么你的心里会对其产生不好的

印象；而每次都夸奖你，能够不断地满足你那“希望被夸奖”的欲望。

由此可见，当一个人每次说话都会夸奖你几句时，他可能正在通过这种方式让你受到他的影响，进而逐步引导你的心理，让你呈现出他所希望的状态。这时，你一定要保持清醒的认识，不要简单地认为对方夸奖你是因为认同你，而要透过夸奖的表象，看出他真正的目的。

小心“高帽”：虚荣心理难避免，程度适当显智慧

人都有虚荣心，也都想满足自己的虚荣心。于是，有很多人便投你所好，用“高帽”来迷惑你的心智。谨记一点，有虚荣心可以，但一定要有限度。那样的话，你就不会成为虚荣心的牺牲品了。

在日本流传着这样一句话：“假如给猪戴上‘高帽’，猪也能爬树。”这句话虽然不雅致，但是其中的道理值得深思。所谓的“高帽”，其实就是一种虚荣心，引申到人的身上，就是说如果你给某个人极高的名声或赞誉，那么他就会努力地去做任何事情，以使自己能够符合你所给予的名声或赞誉。表面看来，这个“高帽”对人有促进作用，会让人发愤图强，努力进取。但是，事实真的如此吗？

试想一下，你是一名刚刚入行的装卸工，本来你一次能搬一个麻袋，但是工友看到你之后说你肯定能搬两个，你听了之后非常高兴，下一次真的搬了两个。工友又说你一次能搬四个，于是你决定搬四个，结果还没走两步就被压伤了脊椎，只能回家静卧休息。躺在床上时，你会不会觉得是工友给你戴的“高帽”伤害了你？没错，工友的做法令你受伤了，但是如果你没有虚荣心，没去尝试自己力所不及的事情，那你会受伤吗？

在社会上，会有很多人给你戴上“高帽”，让你产生虚荣心，而你通常 不会拒绝。这是因为，你希望自己拥有为人赞美的那些东西，也希

望将自己最好的一面展现给别人。

莎士比亚曾经说："如果你并不具有某种美德，那你可以假装自己已经有了。"由此可见，为了获得赞美，或是达到自己的某种目的，我们的潜意识会让我们假装拥有了某些东西，这样一来，我们就可以心安理得地接受别人给我们戴上的"高帽"。

在决定戴上"高帽"之前，很少有人会关注这样做会产生什么后果。我们全部的精力和思想都集中在满足自己的虚荣心上，以至于对事情失去了最基本的判断力。

赵铭是一个十分爱慕虚荣的人，很喜欢听到别人对自己的赞赏。无论赞赏是真是假，无论这个"高帽"高到何种程度，他都照单全收，没有丝毫的羞愧之情。

一天，几个同事正在一起聊天。赵铭在旁边听了一阵，但是根本没听懂。正在此时，几个同事因为一个问题争论了起来，几个人争得面红耳赤，谁都无法说服谁。其中一个同事一抬头，看到赵铭在身边，于是说："赵铭，你的知识渊博，世面见得也多，你给评评理，说说到底谁说的在理。"一听这话，赵铭立刻来了精神："好啊，我发表发表意见啊……"赵铭滔滔不绝地讲了半天，但是没有一句话说到点子上。听完他的话之后，几个同事都会心地笑了起来，其中一个同事说道："赵铭啊，你不懂就说不懂，装什么装啊！我们几个就是想看看你是不是真有真才实学，才想出了这么一个主意。"

听完同事的话，赵铭的脸上红一阵白一阵，脸色别提有多难看了。

赵铭这样的人很多人都见过，肯定也有很多人扮演过赵铭这样的角色。看到别人递过来的“高帽”，如果不假思索就往头上戴的话，十有八九会中了别人的圈套。在赵铭这个案例中，同事们正是抓住了赵铭爱慕虚荣的心态，将他捧到一个极高的位置。赵铭未能仔细分辨，结果落入了同事们设计好的陷阱之中。

在当今社会中，捧你的人肯定有很多，但是捧了之后就走开的人也不在少数。一旦你接受了被捧，就要做好随时跌落的准备。正所谓“捧得越高，摔得越重”，受捧无可厚非，但是在接受之前至少要为自己找个垫子，以免摔得粉身碎骨。

心理测试

在这个物欲横流、充满竞争的社会中，每个人都需要一些心机。想在这个社会中生活，过于天真往往容易受伤，所以有点心机并非坏事。下面这个测试题，能够测出你的心机到底属于何种等级。

如果和一些与你年纪相仿的朋友去KTV唱歌，你会在第一时间选择哪种类型的歌曲？

A．新近流行的歌曲
B．小清新的歌曲
C．校园歌曲
D．经典的怀旧情歌

结果分析

选择A：高阶级别。别人感觉你是一个非常踏实的人，你对生活的要求也很简单，只要平平凡凡就行了。你的心机很深，所以一般人很难看透你的内心，反倒觉得你没有什么心机。你是最了解自己的人，只要确定了目标，就会想方设法地达成它。甚至在你达成目标之后，别人都不一定知道。

选择B：原始级别。你的人生并没有什么明确的目标和高远的理想，你觉得这样的生活挺好。但是在其他人的眼里，你的这种思想非常消极。恰恰因为 你对生活的态度有些消极，所以才会发生种种难以预料的坏事。由于你不清楚自己的人生目标是什么，所以就不会为了实现

目标而有很重的心机了。

选择C：中阶级别。你是一个能力很强的人，很清楚怎么才能把事情做到极致。你很懂得在不同的场合说不同的话，因此别人都感觉你是一个左右逢源的人，有时会不由自主地对你心存戒备。你的心机尚处于中阶级别，有时间多学学如何隐藏心机吧，即使你是一只老虎，有时候也应该装作一只小白兔。

选择D：初始级别。你是一个毫无心机的孩子，性格十分耿直，平常并没有什么心眼。与人交往的时候，你的神经通常都很大条，说话非常直接，甚至有时给对方造成伤害，自己却浑然不知。由于你毫无心机，即便有一点小心思，也会在脸上和嘴上表露无遗，别人稍一观察就能看透你的心思了。

第五章
博弈人生
追逐利益是本性，掌握规律才可得

古往今来，人们追逐利益的脚步从来没有停止过。这种欲望长期存在于人们的心底，为了得到更多的个人利益，人们愿意做出各种努力和尝试。然而，即便绞尽脑汁，也不是每个人都能达成自己的愿望的。只有那些掌握相应规律的人，才能最大化地获得个人利益。

边际效益递减规律：利益减少，让对方先着急

一味地投入，无法保证让你获得越来越多的收益。一旦你的收益减少，也要让对方的收益同时减少，这样，对方才会感受到压力，从而愿意与你同甘共苦、同舟共济。

在生活中，你可能有过这样的经历：饭菜做得很香，你很喜欢吃，于是很快吃完了一碗饭，接着又吃第二碗、第三碗……如果一直让你吃的话，你就会觉得饭菜变得越来越难吃，越来越吃不下去了。之所以出现这种情况，原因有两个：一是你已经吃饱了，撑得吃不下去；二是你有些吃腻了，饭菜已经无法吸引你。这种现象十分普遍，它和经济学上的一个基本概念——边际效益递减规律有着很大的关系。

所谓边际效益递减规律，指的是这样一种情况：在一段时间之内，其他的条件保持不变，当消费量不断增加时，初始阶段的边际效益会有所增加，总效益增加的幅度会比较大，但是消费量积累到一定程度之后，随着消费量的增加，边际效益反而会相应减少。如果边际效益的数值是正数，那就说明总效益仍在持续增加，但是增加幅度已经没有之前那么大了；如果边际效益的数值是零，那就说明消费量已经达到饱和状态，总效益已经达到最大值且不会再有任何增加；边际效益的数值为零之后，如果继续增加消费量，那么总效益就会从 最大值逐渐减少。

在实际生活中，我们应该如何运用边际效益递减规律呢？从经济学的角度来说，应该采取最佳的方式对资源进行配置，因为投入太多的话，反而会使总收益有所减少。将这个规律扩大化，推广到人际交往中

也同样适用。在交往过程中，利益关系是人们不得不面对的一个问题，尽管这样说有些过于实际和不近人情，可是优先考虑自己的利益，这也是人的心理常态。

很多人应该都有过这样的经历：有些人刚刚与你交往时，往往会想尽一切办法为你做所有力所能及的事情，以此换取你对他们的好印象。面对他们的殷勤，你总会以相同的态度予以回应，竭尽所能地为他们介绍朋友、拓展业务等。一段时间之后，当他们认识了新的朋友，开拓了新的业务，就会逐渐淡忘你，甚至与你完全断了联系。这是因为，他们觉得在你身上花费时间和精力已经没有利益可图。在与你交往的过程中，他们的边际效益越来越少；当你对他们的新业务毫无帮助的时候，他们的边际效益甚至已经变成了负数。这种情况下，他们对你变得冷淡也就不足为奇了。

为了利益而不惜一切的观念并非主流思想，但是以利益为重的人为数不少。对于这种人，我们只要将他们的种种劣行告诉自己的朋友，让朋友们认清他们的本来面目，这样的话，失去合作伙伴，他们的利益就会大幅减少。对于将利益视作生命的人，将他们的利益拿走便是最好的应对方法。

一个聪明的、想要攫取更多利益的人，往往不会做“卸磨杀驴”之类的蠢事，即便暂时没有合作的机会，也会培养彼此的感情，为今后的合作和发展打下坚实的基础。一个真正懂得追逐利益的人，绝对不能只讲利益，而要始终将人情放在心中，这样才会赢得更长远的利益。

互惠原则：做出让步的时候，有必要附加一些条件

便宜不能一人占尽，让他得到利益，首先要保证自己也能得到利益。在互惠互利的前提下，帮助对方就等于帮助自己，双赢的局面才会如期出现。

所谓互惠原则，就是受到别人的恩惠，就要及时地给予更多的回报，不然心里就有亏欠的感觉。在中国传统文化中，有“礼尚往来”“互惠互利”之类的说法，这些都是对互惠原则的极好诠释。在亲朋好友之间，互惠原则就有诸多的体现。比如你结婚的时候，朋友给你包了五百块钱的红包，等朋友结婚的时候，你至少也会包上五百块钱的红包，有些人甚至要包一个比五百更大的红包，这是因为中国人把人情看得很重，在回礼方面绝对不会有任何的马虎。

涉及亲情、友情的时候，互惠原则多是出于自愿，是自己内心的一种主动回馈。但是在社会生活中，有很多人巧妙地利用这一原则，在做出让步的时候，总要附加一些条件，为自己争取更大的利益。

小马是一家大型公司的人力资源总监。有一次，一位著名的培训专家正在当地为其他公司进行培训，于是公司领导临时委派小马去邀请专家到公司进行演讲。专家的行程通常都是安排好的，而且时间十分紧凑，所以小马对这个任务并没有成功的把握。

不出小马所料，在他登门拜访，向专家说明自己的来意之后，专家的脸上露出为难的神情说道：“我的行程都已经安排好了，现在突然更改的话恐怕有些困难。”

“老师，我知道您工作繁忙，但是我们公司领导早就仰慕您的大名了，非常希望聆听您的演讲。领导特意交代我，哪怕只有万分之一的可能，也要尽全力邀请您前往。所以说，如果您能于百忙中抽出一点时间，那么我们是绝对不会亏待您的。”

听了小马的话之后，专家十分高兴：“好吧，我问一下我的秘书，看看能不能重新安排一下档期。”

几分钟之后，专家对小马说：“问题解决了，我已经让秘书重新安排了行程，我就按照你们定下的时间去贵司拜访吧！”

“太好了，真是感谢您！我们领导知道之后一定非常高兴。我们敬待您的光临。”

“我一定会按照约定的时间前往，只是这样安排给我增加了负担，所以演讲的价格要在原来的基础上增加20%。”

“没问题，这个好说。”

说完之后，两个人在合约上签下了自己的名字。

小马和培训专家各取所需，最终达成了一致，这就是互惠原则的良好体现。

每个人都有追逐利益的欲望，只要能够通过合适的方法满足对方，

而且能让自己获利，那就可以尝试去做。毕竟是双方都能得利的事情，何乐而不为呢？

马太效应：胜利者多助，失败者寡助

所谓“胜者君王败者寇”，将“君王”和“寇”放在一起，人们很容易就会做出“支持胜利者，抛弃失败者”的决定。如果你觉得得到的帮助太少，那就努力成为胜利者吧！

马太效应源自《圣经》的《新约·马太福音》中的一则寓言：

很久以前，有一个国王准备出门远行，临走之前他把仆人们叫了过来，将自己的家业托付给他们。按照几个人不同的能力，国王分别给了三个人五千银子、两千银子、一千银子。

领到五千银子的仆人，拿着钱去做生意，又赚了五千银子；领到两千银子的仆人，赚到了两千银子；领到一千银子的仆人，则找个地方把银子埋了起来。过了很长一段时间之后，国王回来了，分别找几个仆人算账。

领到五千银子的仆人来到国王面前说：“我的主人，您给了我五千银子，现在我又赚了五千银子。”国王听了之后非常高兴，于是将那一万银子都奖励给了这个仆人。

领到两千银子的仆人来到国王面前说：“我的主人，您给了我两千银子，现在我又赚了两千银子。”国王听了之后也很高兴，于是将那四千银子都奖励 给了这个仆人。

领到一千银子的仆人来到国王面前说："我的主人，您给了我一千银子，我怕它丢了，于是将它埋了起来。您看，这就是您给我的那一千银子。"国王听了之后很不高兴，将那一千银子也给了那个拥有一万银子的仆人，并且说："凡是有的，就要再给他一些让他富余；凡是少的，就要把他所有的都夺过来。"

马太效应说明了一个简单的道理——多者越来越多，少者越来越少。它在社会的各个方面都有所应用。比如说，一个孩子的学习成绩很好，那么他在各个方面的表现都不会太差；一个学习成绩不好的孩子，则可能在各个方面都表现不佳。这是因为，人们都喜欢学习成绩好的孩子，所以对他们以表扬和鼓励为主，使得他们更加积极努力地投身各项活动之中；而对成绩不好的孩子却不太待见，所以对他们以批评教育为主，这就挫伤了他们的积极性，令他们总是以消极的态度对待各项活动。这个例子说明，优秀的人往往会越来越优秀，差劲的人往往会越来越差劲。

在社会交往中也是一样，大家更喜欢那些成功人士，如果需要投资项目，也更愿意投往成功人士支持的项目上。如此一来，成功人士的人脉就会越来越广，财富就会越来越多。那些无权无势、声望不高的人呢？即便他付出很多努力，即便他做得更好，也很难匹敌那些成功人士。或许有人觉得自己怀才不遇，明明有大把的聪明才智却没有施展的空间，只能跟在那些成功人士的身后寻找机会。细想一下，谁做事情不是为了自己的利益呢？大家跟着成功人士的脚步，无非是因为成功的可能性更高，能够得到的回报更大。

不要对那些戴着"有色眼镜"的人感到失望，因为他们都受到了马太效应的影响。既然已经了解了其中的原因，知道了人们的心理，那就努

力让自己变得更加优秀，更加吸引人。只要能够坚持下去，做出一些成绩，逐步扩大自己的影响力，那你就会越来越受人欢迎，你的成就也会越来越大，到时候就能享受到马太效应给你带来的种种益处啦！

登门槛效应：得寸进尺分两面，正确利用价值观

每个人都会得寸进尺，今天满足了他的一个小要求，明天他就会向你提出一个更大的要求，为了避免陷入无法拒绝的处境，最好一开始就斩断门槛。

心理学家们认为，在通常情况下，人们都不愿意从一开始就接受难度较大的要求，因为它们不仅浪费时间、浪费精力，而且很难获得成功。相对而言，人们更愿意接受一些难度较小、比较容易完成的要求。在完成了小的要求之后，人们才会慢慢地接受难度较大的要求。

1966年，美国心理学家弗里德曼和弗雷瑟做了这样一个实验：他们让一组人随机到一些家庭中去访问家里的主妇，希望她们能把一个小小的招牌挂在自家的窗户上，大部分的家庭主妇都同意了。一段时间之后，这组人再次去访问挂了小招牌的人家，希望她们能把一个更大而且不太好看的招牌挂在自家的窗户上，结果又有超过一半的家庭主妇同意了。在第一组人进行实验的同时，另外一组人则去访问了另一些家庭中的主妇，直接提出了让她们在自家窗户挂上大而不太好看的招牌的要求，结果最终同意的家庭主妇还不到五分之一。

从这个实验中，心理学家们总结出一个心理学方面的效应——登门

槛效　应。这个效应又被称作得寸进尺效应，它指的是如果一个人接受了别人一个小小的要求，为了避免别人对自己产生认知上的不协调，或者是想给别人留下前后一致的印象，就有可能接受别人更大的要求。这种心理现象，就像登门槛的时候需要一级一级地登上台阶，这样才能更轻松、更顺利地登到更高的地方。

在与人交往的过程中，很多人都会运用登门槛效应来达到自己的目的。当一个人向你提出一个小小的要求时，如果你毫不犹豫地予以帮助，那么下一次他就会提出一个更大的要求。经过数次的积累之后，那个人的要求甚至会大到让你难以承受，可是为了维护自己始终如一的形象，你也会勉强自己答应下来。这样一来，对方一步步实现了自己的目标，而你则一次次地委曲求全，最终会为这种妥协付出极大的代价。

人与人的交往，实际上就是人与人之间的关系博弈，一旦你给了对方可乘之机，让他看到了获取利益的希望，那么他就会不断地从你身上攫取利益。当他把你身上的养分榨干之后，你就变成了毫无用处的废品，那时，倘若他以胜利者的姿态出现在你的面前，你将更加深刻地感受到自己一直退让的严重后果。

在公司中，相信你会遇到这样的同事，在工作上遇到困难时，他会找到你，请你帮个小忙。同事之间，帮个小忙不过是举手之劳，于是你便不假思索地答应下来。可是，从这之后，他总是不停地找你帮忙，即便是很简单的工作，他也会厚着脸皮请求帮助。为了维护面子，你只好应承下来，一边想着自己的工作，一边还要为他思考解决问题的办法。而他呢，则利用空闲的时间做自己的事情或是不断地充实自己。随着时间的流逝，你的工作越来越沉重，他的工作却越来越轻松。到最后，你因为他的拖累导致业绩下滑，领导对你十分不满，而他却受到了领导的青睐。此时，你一定十分懊悔，不该为了面子而陷自己于艰难的境地。

如果从一开始就坚守自己的底线，不因为对方的问题而影响自己的工作，那么最后也不会落得如此下场。

无论什么情况下，都不要轻易接受别人的请求，尤其是在超出自己的能力范围或是自己不愿接受的时候。在某些时候，坚决果断地拒绝反而对自己更好。这是因为，如果你把别人请求的事情做好了，对方会对你提出更高的要　求；一旦你没有做好，那么对方会对你心生不满。于你而言，这两种结果都不是非常理想，倒不如在最初的时候就坦诚相见得好。

当然，登门槛效应也有其积极的一面。比如，你第一次参加一万米跑步比赛时，可以将这一万米分成十个部分，每个部分一千米，然后一个部分一个部分地去完成，这样你的压力会小很多，完成起来也会容易很多。再比如，你给自己制定人生目标，可以将目标设定为短期目标和长期目标，先逐步实现短期目标，长期目标自然而然地也就完成了。

总之，登门槛效应在生活的方方面面都能有所应用，要想成为生命的强者、人生的赢家，就要认清它的本质，让它更好地为我们服务。

华盛顿合作定律：只顾个人利益，注定两手空空

为自己追求最大的利益，这本无可厚非，但是只顾自己，不顾别人，贪得无厌地追求利益的人，不仅无法得到自己千方百计追求的利益，反而可能“赔了夫人又折兵”。

不知道你有没有注意过这样一种现象：如果你的竹篓里只有一两只螃蟹，那必须得盖上盖，不然螃蟹很快就会逃走；如果你竹篓里的螃蟹很多，反而不用担心它们逃走，因为每只螃蟹都想往外爬，互相拉扯之下，一只都爬不出去。

螃蟹的这种举动看起来非常愚蠢，但是这种现象在人类中间也时常出现。大家耳熟能详的“三个和尚没水喝”的故事就是典型事例。一个和尚能挑水喝，两个和尚可以抬水喝，照理说三个和尚更应该有水喝，可是结果却截然相反。这是为什么？原因其实很简单，那就是大家都希望别人去劳动，自己则坐享其成。

无论螃蟹还是和尚，其做法都很符合华盛顿合作定律：一个人做事的时候，即便拖拖拉拉，终究还是能做完；两个人做事的时候，虽然有时会互相扯皮，但是为了各自的利益，还是有合作的空间；三个人做事的时候，往往会为了各自的利益而互相推诿，使得事情难以完成。

人与人的合作并非力量的简单叠加那么简单，其中涉及很多复杂和微妙的因素。有些时候，难免出现1+1<2的情况。因为人是有思想的，

如果两个人的思想无法统一，甚至出现抵触的情况，那么两个人的力量必然会抵消一部分，从而削弱整体的力量。

即便是与人合作，每个人首先想到的也是为自己争取最大的利益，所以彼此之间出现互相推诿的情况十分正常。因此，与人合作时，首先要确保的就是双方有共同的追求，有共同的利益基础。

与人合作是一个问题，以何种方式进行合作是另外一个问题。有些人表面上同意合作，可是真到合作时却会想出各种方法为自己谋求利益。遇到这样的人，最好的方法就是敬而远之，虽然利益或许会受到影响，但从长期来看仍是一个非常好的选择。

亨利和皮特是一对合作伙伴，为了扩大经营规模，获得更大的利润，两个人决定投资开一家超市。

在前期规划中，两个人已经商量好各自的投资份额。其中，皮特将自己的一处商业用房以实物资产的方式进行投资。前期的准备工作基本完成，各种手续也陆续办理完毕。正当亨利准备大干一番的时候，皮特突然提出要求，他认为自己的房子是开办超市的先决条件，所以要求增加自己的分红配比。为了双方的共同利益，亨利做出了一些让步。没想到皮特得寸进尺，又提出了更过分的要求。这一次，亨利看透了皮特的本性——为了利益而不守信用，虽然亨利不甘于前期投入的费用白白打了水漂，可是继续合作下去可能会遭受更大的损失，权衡之下，他果断地决定停止合作。

皮特本想获得更大的利益，但是他的贪婪令他最终落得两手空空的局面，不仅超市没开起来，连之前与亨利建立起的合作关系也土崩瓦

解。

无论在什么情况下，利益都是一个绕不开的话题。在合作的过程中，这一点表现得更加突出。为自己谋求更多的利益，这本无可厚非，可是一旦到了贪得无厌的程度，那么双方最终只能不欢而散，连一丝一毫的利益都得不到。

权威效应：盲目相信权威，就是自寻死路

古语有云："尽信书不如无书。"权威固然值得信赖，但是绝对不能盲从。至于那些通过权威效应为自己谋求利益的人，看透了他们的本来面目，他们也就掀不起什么大的风浪了。

所谓权威效应，指的是假如一个人地位很高，威信十足，受人尊重，那么他说的话就容易受到重视，人们也更愿意相信他。权威效应具有十分广泛的应用基础，其原因在于：人们往往愿意服从权威、相信权威，认为权威人士的准确性更高，减少了出错的机会，这样让人比较有安全感。即便出现了错误，也有权威人士在前掩护，无形中减少了自己承受的压力。

在我们的身边，利用权威效应的例子不胜枚举：每天看电视的时候，广告中总是出现一些知名人士，他们的出现能够增加人们对广告的认可度和信任度；在辩论赛上，辩手们总是习惯于引用权威人士的话语，这样的论据具有更强的说服力；等等。

美国的一位心理学家做过这样一个实验：

有一次，这位心理学家在某所大学给学生们授课的时候，将一位普通人当作德国来的著名化学家介绍给同学们。

授课开始后，"化学家"严肃认真地从保温箱中拿出一个装有蒸馏水

的试管，并对同学们说："这是我新发现的一种化学物质，具有某种气味，请同学们闻一闻，如果闻到了请举手示意一下。"

"化学家"说完之后不久，有一部分同学先后举起手来，到最后，大多数同学都举起手来。

很多人或许会觉得不可思议，明明是没有气味的蒸馏水，怎么可能闻出气味来？这就是权威效应在发挥作用，同学们对"化学家"的话产生了信任感，因此自以为闻到了气味。

在人际交往中，权威效应的作用同样不可低估。真正聪明的人，不仅了解权威效应，更能随机应变地运用这种效应。

面对可能不利于自己的局面，有些人会以权威人士为导向，时刻跟着权威人士的脚步，拿权威人士的言论、行为当自己的标杆；面对自己能够掌控的局面，他们又会拿权威人士去说服别人，以求别人按照自己的观点和思路去做事情。无论是哪种情况，其出发点只有一个，那就是为自己争取更大的利益，通过权威效应来谋求更广阔的人脉关系、发展空间等对自己有利的条件。

面对权威效应，只要认清"权威人士也会出错"这样一个基本的事实，那就不会轻易被别人影响和利用。无论权威人士说什么、做什么，都不能盲从，而要有自己的判断。于自己有利的就去跟从，于自己不利的就要坚决反对，这样才能更好地维护自己的利益。

拆屋效应：退而求其次的欲望表达

一个人提出一个荒谬的要求，你可能不愿意接受；这个人又提出一个不那么荒谬的要求，你就会容易接受一些。如果你觉得是你的拒绝使他选择了退让，那你就大错特错了。

鲁迅先生在1927年写过《无声的中国》一文，其中有这样一段文字："中国人的性情总是喜欢调和、折中的。譬如你说，这屋子太暗，须在这里开一个窗，大家一定不允许的，但如果你主张拆掉屋顶，他们就会来调和，愿意开窗了。"心理学家们通过这段话总结出一种十分常见的心理现象，并给它起了一个十分形象的名字——拆屋效应。

简单说来，拆屋效应就是指想要达到某个目标，不妨先提出一个更大的目标，经过博弈之后，往往能够实现自己最初设想的目标。这种情况在生活中十分常见，买东西时讨价还价就是一个十分具有代表性的事例。商家给商品的定价往往比商品实际价格高很多，你觉得太贵，自然想要讨价，以求达到自己的心理预期。比如，商家给一件衣服定价一百五十元，你讨价到五十元，商家还价到一百三十元，你又讨价到七十元，几番讨价还价之后，双方约定九十元成交。你的心理预期本来是一百元，没想到竟然九十元就买到了，心里自然很高兴。而商家呢，他的心理预期也许只是八十元，能以九十元成交当然是喜出望 外。在这场博弈中，笑到最后的还是商家，他用拆屋效应达到了自己的目的，得到了比预期中更多的利益。

对于商家，我们大可不必将"奸商""黑心商人"之类的帽子扣在他们

的头上，做生意的人，本身就是为了盈利，你让他们挣了更多的钱，那是因为你对商品本身的价值缺乏足够的认识，这怨不得别人。

在与人谈判的过程中，拆屋效应也是一种十分实用的技巧。在刚刚开始谈判时，我们可以试着抛出一个对方难以接受的条件，从心理上震慑住对方，占据谈判的主动地位。当对方试探着讨价还价时，再抛出自己真正想要的条件。两个条件比较起来，对方自然更愿意接受后一个条件，这样就能更轻松地达成一致，获得自己预想中的利益。

与人交往的过程中，如果你想让对方答应你的某个要求，那么可以试着先提出一个对方难以接受甚至有些荒谬的要求，令对方觉得你对他的期待很高，如果无法答应你的要求就会让你十分失望。这时，对方的心里已经倾向于答应你的下一个要求，无论你提出什么要求，都会得到积极的回应，你也能更加顺利地达成自己的目标。

达维多定律：无法创造价值，那就注定被淘汰

“为什么被淘汰的总是我？”当你产生这样的困惑时，最好认真审视一下自己，看看你是不是那个能为别人创造价值的人。如果答案是否定的，那么你被淘汰就是理所应当的事情。

达维多定律源自于英特尔公司前副总裁达维多的理论：如果一家公司想在市场中始终占据领导地位，那么它必须永远做那个首先开发出新产品的公司，而且要勇于第一个淘汰自己的产品。

在市场竞争中，人们时时刻刻都想着如何抢占先机，因为只有率先进入市场，才有机会成为市场的领导者，从而更容易获得比较大的市场份额和经济利益。在产品开发和推广方面，英特尔公司便遵照达维多定律办事，始终做微处理器的开发者和倡导者。也许他们的产品性能不是最好的，运行速度不是最快的，但是他们的产品一定是最新的。为此，他们甚至不惜将那些颇受市场欢迎的产品淘汰掉。只有不断地创造新产品，淘汰老产品，才能更快地将新产品推入并占据市场，以此创造出新的产品标准和新的市场，始终处于市场领导者的地位。这样，才能实现大规模生产，进而获得更多的利益。

对产品的要求如此，对员工的要求也是一样。在一个公司中，老板总是喜欢那些能为公司创造价值，能为公司的发展献计献策的员工。如果你不属于其 中的一员，那就只能面临被淘汰的命运。

赵刚在公司辛辛苦苦工作了二十多年，一直本本分分、任劳任怨。二十多年来，赵刚经历了公司从小到大的全部过程，随着公司的不断壮大，赵刚也一步步成长起来。他本想着能在公司一直干到退休，没想到最终得到的却是一纸解聘通知书。

赵刚感觉难以接受，心里充满了委屈。但是和经理谈话之后，赵刚的心里释然了。对于自己的工作，赵刚绝对能够胜任，在工作岗位上，他也能做到一丝不苟、严于律己。可是，随着科学技术的迅猛发展，赵刚对新技术确实有些力不从心。其他同事只要三天就能掌握的技术，他有的时候需要两个星期才能掌握，这无形之中极大地影响了工作进度和效率。对于公司来说，赵刚是一名好员工，却不是一名能够创造更多价值的员工，为了公司的整体发展，公司高层只能艰难地做出解聘的决定。

在外人看来，这样的决定对赵刚太残酷，甚至有些不近人情，可是对于赵刚这个在公司工作了二十多年，看惯了人来人去的老员工来说，这种事情他能够理解。赵刚深深明白，要想获得更多的利益，首先要对公司做出足够的贡献；一旦成为公司发展的绊脚石，那就只能面对被淘汰的命运。

公司和员工之间，是一种雇佣关系，也是一种合作关系，更是一种互相利用的关系。员工为公司创造利益，公司给予员工相应的薪酬和奖励，而且员工创造的利益和自己的所得往往成正比关系：员工为公司创造的利益越多，便能从公司得到越多的薪酬和奖励。在这个过程中，员工和公司之间需要不断地进行博弈，员工要用自己的表现证明自己配得上公司支付的薪酬，公司则会根据员工的表现进行评判，以决定是否继续用该员工。在不断的博弈之中，双方都能够得到自己想要的利益，并

在某个点上达到平衡。

在人际交往中，要想始终做那个最受欢迎的人，就要不断地展现自己的新价值，通过自己的努力为对方创造更多的利益，以此增加自己在对方心目中的分量，成为对方交往的首选，从而为自己赢得更大的利益。

心理测试

随着年龄的不断增长，人们说话的时候已经不像小时候那么单纯。尤其是在公共场合中，讲话更需要注意方式和技巧。但是有些人说话的方式依然非常直接，殊不知这样很容易给别人造成伤害。做一下下面这个测试，看看你说话是不是得体吧！

假如你的老朋友最近有事要找你，你感觉他要说什么事？

A．某件事情陷入困局，需要你帮忙解开
B．有件事情搞砸了，需要你帮忙善后
C．有很重要的事情，需要你帮忙出主意
D．做事情人手不够，需要你帮点小忙

结果分析

选择A：你是一个很懂事的人，做事情非常周密，总是为人着想，十分懂得隐忍，说话比较得体，因此人缘很好，完全不用担心因为语言和别人发生冲突。

选择B：你的性格非常直率，说起话来十分耿直，如果让你为了假装得体而说些假话，反倒会让你觉得浑身不舒服。虽然你已经尽力掩饰自己的难处，可还是会被别人发现。因此，为了让交谈继续下去，你说话之前应该三思，最 好把不得体的话咽回去。

选择C：只要你说话时的表现不过于夸张，就会给人十分得体的感

觉。需要注意的是，有时候你太想表现自己，所以很容易越说越过头，反而大大降低了你语言的可信度。

选择D：大多数时候，你说话的方式都很得体，只有在遇到非常在意的事情时，你才会口无遮拦。处于情绪低潮期时，你往往会毫无顾忌地说出心里话。

第六章
交友见欲望
朋友能为你两肋插刀，也可能背后插你两刀

人生在世，朋友是不可或缺的。当你有困难的时候，真正的朋友会义无反顾地为你倾尽全力、两肋插刀，但是，虚假的朋友却可能插你两刀。

效用心理：想交朋友，先得对人有用才行

朋友之间的友谊，仅靠感情维系是不牢靠的，还需要展现出你能为朋友带来什么。或许你觉得这样太势利，但是这就是社会现实，无论你愿不愿意面对，事实始终摆在那里。

美国心理学家霍曼斯说过：“人和人之间的交往，其本质是一种社会交换，它和市场上的商品交换具有相同的原则，即人们都渴望在交往中得到比自己所付出的更多的东西。”这种观点很多人并不愿意接受，可是认真思考一下，从内心深处对它做出评价的话，相信很多人会认可这一点。

社会上的人，做任何事情都有其目的。做生意是为了赚钱，做慈善是为了帮助别人……无论目的是善意还是恶意，总归会有一个目的。没有人会无缘无故地去做一件事情，想和对自己有用的人做朋友，这是一种自然的表现，是人性的正常反应。

或许有人会说“这样的人太势利，不交也罢”之类的话，但是当你在社会上生活了足够长的时间，经历了足够多的事，认识了足够多的人之后，你就会发现，势利是人们本性中就有的东西，它与我们形影相随，想要改变并非易事。

势利的人比比皆是，每个人都会在生活中遇到几个。相传清代大书法家郑板桥也有这样的经历。

有一次，郑板桥到一个寺院游览，兴奋之余便去拜访寺院的住持。

住持见郑板桥衣着朴素，将他看作普通的游客，便一脸淡漠地在外室接待了他，对他说了个“坐”，并对身边的小和尚说道：“茶。”

一番交谈之后，住持发现郑板桥颇有文采，便对他刮目相看，邀请他到内室交谈，客气地对他说“请坐”，然后对身边的小和尚说道：“上茶。”

细细攀谈之下，住持才知道眼前这个看似普通的游客正是赫赫有名的郑板桥，于是急忙起身，将郑板桥请到自己的禅房，恭恭敬敬地说了句“请上坐”，并吩咐身边的小和尚：“上好茶！”

畅谈一段时间之后，郑板桥起身告辞。住持恳请郑板桥留下墨宝，郑板桥也不推辞，拿起书案上的毛笔，挥笔写就了这样一副对联：坐，请坐，请上坐；茶，上茶，上好茶。

住持看到这副对联之后，脸上一阵红一阵白，只得不停地向郑板桥表达歉意。

住持的做法确实不妥，因此让他成为后人嘲讽的对象。但是其中反映出的道理更应该引起我们的注意：每个人的潜意识中都希望结交一些对自己有用的人，那些对自己无用的人，人们通常会冷漠待之。

很多人对霍曼斯的说法嗤之以鼻，认为那是对人际关系的亵渎，人与人之间的感情才是交往的本质。事实却是，无论人们愿不愿意承认，人们在交往的过程中总是在交换一些东西，无论这种东西是物质的还是精神的，或者是两者兼而有之，交换一定是存在的。举个简单的例子，

与人交往时，每个人都想给对方留下良好的印象，以便为之后的交往打下基础，有利于增进双方的感情。这种交换是最常见的精神方面的交换，虽然很多人没有留意，但是它是实实在在存在的。

另外，在交换的过程中，每个人都希望所得大于所失，至少也要得失相当。没有人愿意得不偿失，这是人的天性决定的。这就像我们买东西一样，如果一样东西的价格超出了它实际的价值，我们通常不会花钱购买；如果这样东西的价格远远低于它实际的价值，我们一般会毫不犹豫地将它买下来。交换的 东西虽然千差万别，但是交换的本质是相同的。

在生活中，我们常常会听到一些朋友抱怨自己的老板过于苛刻，对自己缺乏关心。但是换个角度想一下，老板雇用员工是为了公司的发展，是为了获取更大的利益，如果你不能为他创造利益，那么老板雇用你又有什么用呢？在这里，老板和员工之间其实也是交换的关系，老板给你开工资，你为老板创造利益。从老板的角度来说，你创造的价值当然越大越好。

交朋友也是一样，即便在最初交往的时候没有任何利益关系，并不涉及效用心理，但是随着时间的推移，随着和社会接触的深入，人们也会因为受到环境的影响而变得势利起来。了解了效用心理之后，即便你遇到这样的朋友，心里也能明白对方所作所为的深层因素，而不会苦苦思考对方变得冷淡的原因，这样就不会产生太大的困扰，对自己来说是一种极大的放松甚至是解脱。

自己人效应："自己人"可以迅速拉近彼此的心理距离

很多人都愿意相信自己人，总觉得自己人比较可靠，值得托付。所以在交际场合中，人们总是自觉或不自觉地努力寻找自己人。

一百多年前，林肯说过："一滴蜂蜜比一加仑胆汁更容易捕捉到苍蝇。人心也是这样。如果你想让别人同意你的意见，那就要先让他相信，你是他最忠实的朋友，也就是所谓的自己人。用一滴蜂蜜去俘获他的心，他就会走在理智的道路上。"

在人际交往中，相互之间都会受到对方的影响。有些影响是在无意间形成的，有些影响则是有意为之。一些人有意为之，就是为了给对方施加影响，以便使对方发生某些改变。在诸多故意施加的影响中，自己人效应是比较常用的一种方式。

所谓自己人效应，指的是想让对方接受你，那就要首先和对方保持一致的观点，将对方和自己看作一个整体。因为人们总是对自己人说的话更加信任，也更加乐于接受。

很明显，如果想和一个人建立起"自己人"的关系，那么首先你和他要在社会地位、政治观点、做人原则等基础问题上具有相似性。要想说服对方按照你的意见去做，仅仅提出好的意见是根本不够的，而要努力强化自己人效应，　让对方对你产生好感，这样能够尽量避免好的建议被人拒绝。要做自己人，以下几个方面应该引起你的注意。

（1）应该强调双方的相似性，让对方将你看成自己人。

（2）如果想取得对方的信任，就要努力缩短双方的心理距离，当双方的地位处于平等状态时，你的影响力相对更大一些。

（3）良好的人格是增加个人魅力、提升个人影响力的重要因素之一，平时需要在这个方面加强历练。

与人交往的过程中，常常会遇到一些人以家乡、喜好之类的话题展开谈话，这也是为了拉近彼此的关系，强化自己人效应，这样一来，他们再提及一些意见或是话题，你就比较容易接受了。

面对中学生存在的早恋现象，一位班主任以这样的开场白开始自己的班会："我像你们这么大的时候，班里有一位非常漂亮的女生，不知道为什么，我脑子里总会想着她，在上课的时候总是情不自禁地往她那个方向看去。"

然后，班主任开始解释出现这种情况是非常正常的，这是青春期萌动的一种反应，并不是同学们认为的所谓的"爱情"或"喜欢"。接着，班主任谈起了自己对早恋的看法，对某些想要尝试恋爱或是已经恋爱的同学进行开导和劝解。最终他完美地结束了班会，达到了自己召开班会的目的。

班主任以自己上学时的经历开始班会，会让同学们觉得十分亲切，从而对班主任产生了自己人的感觉，于是对班主任所说的话更愿意接受和采纳。班主任利用并强化了自己人效应，从而很好地拉近了与同学们的距离，这要比直接训斥或批评的效果好很多。

面对那些想要和你成为自己人的人，一定要多加注意，努力看清他们是不是值得交往，是否能够成为朋友。只有透过现象看透其本性，交到的才是真正的、能在关键时刻帮助你的朋友。

改宗效应：朋友有错，必须旗帜鲜明地表示反对

这个世界上，有很多老好人。他们从不表达反对意见，总是一副与世无争的姿态。很多人觉得在他们身边很安全，所以十分乐意和他们做朋友。然而，事实真的如此吗？

美国社会心理学家哈罗德·西格尔做过一个十分著名的实验——改宗的心理学效应。实验结果表明：实验对象面对一个对自己来说十分重要的问题时，假如他能通过自己的努力使得一个原本反对他的人改变自己的观点，那么他宁可选择那个曾经的反对者，也不会选择从一开始就同意他的观点的支持者。这是因为，如果实验对象能够通过辩论、说服或是其他手段使一个人改变自己的观点，那么他就会对自己的能力充满自信，因为这让他得到了足够的成就感。

在现实生活中，有很多不懂得反对或是说“不”的人。即便面对自己不赞同的意见，他们也会随声附和，不会表达反对的意见；面对别人无理的要求，他们也很少说“不”，更愿意默默承受。对于这样的人，很多人会怒其不争，甚至会鄙视他们。因为他们不会表达自己的观点，只会做好好先生，任何事情都以和稀泥的姿态出现。

和朋友交往时，你或许也有过这样的经历：为了照顾朋友的心情，或是为了避免得罪朋友，你会选择说一些言不由衷的话。你觉得这是为朋友考虑，但　是事后朋友知道你的真实想法之后，对你反而会变得冷

淡起来。

这时的你会困惑吗？明明是为了朋友好，他怎么还这样对你呢？原因很简单，你的言不由衷伤害了朋友。作为朋友，当对方遇到难题的时候，你应该主动帮他分析、解决困难，而不是随着对方的心意，他想听什么你就说什么。这样的话，朋友得不到任何的帮助，自然对你没有任何的感激之情。

为朋友多考虑是好的，但是要分析当时的具体情况，一味地赞同朋友，其实是不负责任的表现。说得极端一点，如果朋友要去抢银行或是进行其他的犯罪活动，你也要点头表示同意吗？有点思考能力的人都知道，这不是帮助朋友，而是将他往火坑里推。有你这样的朋友，反倒不如没有！从这个角度想一想，朋友对你态度冷淡还是有一定的道理的。

所谓朋友，要在关键时刻挺身而出，即便为其两肋插刀也毫不犹豫。假如你无法为朋友提供帮助，那么你就无法得到朋友的认可、关心和爱护。在朋友有错的时候，坚决地说出问题所在，当时也许会产生一些争论，但是事后，当对方冷静下来认真思考的时候，就会发现你的所作所为都是为了他好。那时，他就会对你心生感激，将你看作真正的朋友，你们之间的友谊也就得到了升华。

在朋友面前，一定不能做好好先生，那对双方的友谊毫无益处。朋友之间需要坦诚相待，你的真知灼见起的作用反而更大，能在对方心中引发更大的波澜。为了朋友，一定要勇敢说“不”！

面对那些经常说“不”的朋友，很多人会产生对方不支持自己的感觉，甚至觉得这种朋友不值得交。其实，这样的朋友才是真的对你好，才是真的关心你。所谓“忠言逆耳利于行”，那些不好听的话，往往能够

促使你不断进步，逐渐变成一个更好的自己。

鲶鱼效应：有几个“捣蛋”的朋友，团体的活力更强

在任何一个集体中，“捣蛋鬼”总是会让某些人头疼。可是，集体中却总是少不了“捣蛋鬼”的身影，这是因为，“捣蛋鬼”能为集体带来活力，活跃集体的气氛。

沙丁鱼被捕捞出来之后，假如缺少刺激和活动，要不了多久就会死掉，于是，渔民们打鱼回来之后，就在鱼舱中放进几条鲶鱼，让它们和沙丁鱼发生摩擦和争斗，这样一来，沙丁鱼就会因紧张而不停地游动，这样就能有效降低沙丁鱼的死亡率。这种现象后来就被人们称为鲶鱼效应。

从沙丁鱼和鲶鱼之间的关系可以看出，鲶鱼的出现虽然对沙丁鱼产生了威胁，或者说鲶鱼并不属于沙丁鱼群体，与沙丁鱼相处得并不融洽，但是它们从某种意义上对沙丁鱼的成活起到了积极的作用。所以，在一个群体之中，如果缺乏刺激源，那么整个群体就会没有活力，显得死气沉沉。

在一个公司中，总会有几个思维活跃的人，他们的想法往往与众不同，甚至出人意料。他们就像混进沙丁鱼中的鲶鱼一样，令原本思维僵化、按部就班的同事们感觉很不舒服。他们的出现，对公司的整体氛围产生了极大的影响，尽管有时会影响公司业已形成的氛围，可是从长远来看，他们存在的积极意义远大于消极影响。

毕竟，有了他们的“搅局”，其他的员工即便是出于被动的原因，也必须要积极地行动起来。这样一来，公司的“静水”就会流动起来。在这种情况下，公司的运转才会更加流畅，所有的人都会慢慢地主动起来，从而形成更好的公司文化，有利于公司的进一步发展。

结交朋友的时候，也应该交往一些“调皮捣蛋”的人。尽管他们有时并不会受其他朋友的欢迎，但是他们活跃的表现会影响其他人，从而使得所有人都神采飞扬、充满斗志。

有时，“捣蛋”的朋友确实会给你带来麻烦，因为他们放荡不羁，总是用自己的方式去思考和处理问题，结果很多事情非但没有获得理想的结果，反而“捅了马蜂窝”。如果就此认定这些朋友不会给自己带来任何帮助，那就有些一叶障目、以偏概全了。

当你遇到困难、陷入思维定式的时候，往往很难迅速从中抽身。倘若你身边的朋友都和你同属一种性格，那么你们的思维难免会有重叠的地方，想让这样的朋友帮助你，难免会有些强人所难。但是，如果你的身边有几个“捣蛋”的朋友，那么最终的结果就会大不一样。“捣蛋”的朋友通常能从不同的角度思考问题，为你在迷茫之中指出一条光明之路。即便他们的想法并不是非常成熟，计划也不一定非常完美，但是只要有了好的思路，和朋友们坐在一起，集思广益，试着沿着这个思路一点点摸索下去，那终究比陷入绝境强得多。

“捣蛋”的朋友不是只会“捣蛋”，他们能帮你拓展思路，发现更好的机会，从某种意义上说，他们是你朋友团队的助燃剂，能帮助每个人变成更好的自己。

过度理由效应：不要把所有的事情都视作理所应当

家长就应该为孩子洗衣服、做饭！男人就应该为女人遮风挡雨！应该，应该，应该，如果你把所有的事情都视作理所应当，那么你身边的朋友将会一个个离你而去。

在日常生活中，我们经常会有这种经历：亲朋好友给予我们帮助，我们会觉得理所应当，因为他们是我们最亲近的人；假如是一个陌生人给予我们帮助，我们反而会认为他们是乐于助人的人。同样的道理，在家庭生活中，夫妻双方经常无视对方为自己做的那些事情，因为无论对方做什么事情，都是出于责任和义务，而与爱护或关心没有任何关系；如果是外人做出了类似的行为，则会被看作一种关心或爱护的表现。

之所以产生如此大的区别，是因为社会心理学上的一个概念——过度理由效应。每一个人都尝试让自己和别人的行为看起来符合常理，所以会为每一个行为寻找合理的理由，一旦为行为找到足够的理由，人们通常就不会再继续寻找下去，而且，人们在寻找原因的时候，总是习惯于先去找那些显而易见的外部原因，一旦外部原因能够对行为做出合理的解释，人们通常就不会花费时间和精力去寻找内部的深层原因了。

这种效应在情侣之间表现得最为明显，刚开始的时候，男方会表现得比 较殷勤，愿意为女方做所有的事情，而女方则是习惯于被照顾，尽全力表现出“小鸟依人”的一面。在这种长期形成的局面中，过度理由

效应便随之产生了。从这之后，女方会将男方所做的一切看作是理所当然的事情，男人就应该担负起这样的责任；而男方则会慢慢觉得女方只知道索取，却不知道付出。最后，两个人往往以分手告终。

一旦出现这种情况，就说明情侣双方都将他们的关系定位于表面的“付出和接受”关系，而忽视了深层次的精神交流、互相忍让和性格融合等方面的问题。结果导致索取一方的欲望越来越强烈，而付出一方则变得越来越精疲力竭。

在交朋友的时候，过度理由效应也有很多的体现。交朋友之初，如果你对朋友十分热情，想尽一切办法去讨好自己的朋友，那么朋友就会慢慢习惯于你的付出。随着时间的推移，当你感觉付出过多却没有回报时，就会自然而然地减少自己的付出，此时，朋友就会觉得你变得不如以前那么好了，难免对你产生意见。由此可以看出，尽管单纯的付出能够暂时保持亲密的朋友关系，但是一旦你的付出无法满足朋友的欲望，那么悲剧就将上演，朋友的良好关系随时都有土崩瓦解的可能。

遇到这种情况的时候，先不要责怪朋友只知索取、人品太差，而要从自己身上找找原因，检查一下双方是不是受到了过度理由效应的影响。一旦发现事实如此，那么就不要过于苛责对方，因为这是双方共同造成的，需要双方同时改变自己。

瀑布心理效应：说者无心，听者有意

很多时候，你表达的意思和别人听到的意思差别很大。这并非因为对方故意曲解，而是你没有注意说话的方式和分寸，常常在无意之中戳到对方的痛处。

一个人随便说了一句话，本身并没有什么深刻的含义，但是在某些人听来，却极度的刺耳，让人十分不舒服，颇有些“一石激起千层浪”的味道。这种现象就像大自然中壮丽的瀑布一样，上游的流水平静流淌，水从悬崖坠落之后，到了下面却水花四溅、雾气腾腾。在心理学上，这种现象有一个专属名词，叫作“瀑布心理效应”。它指的是虽然发出信息的人心态比较平和，但接收信息的人可能思潮澎湃，心里难以平静，进而在态度和行为方面出现变化等。

在与陌生人交往的时候，一定要注意自己的言行，一旦把握不好其中的分寸，就可能会刺激对方的某根敏感神经，对你产生不好的印象。中国有句话叫作“说者无心，听者有意”，很多时候，你并没觉得自己说的话有什么不妥，但是已经在无形之中伤害了别人，而你还不自知，甚至反而抱怨对方小题大做、心胸狭窄。遇到类似的情况，你要先平心静气地想一想，是不是自己的哪句话无意之中伤害到了对方，才令对方大发雷霆。毕竟，每个人都有过被别人 无意伤害的经历，如果是你，你会怎样对待一个无意间伤害了你的人？倘若你胸怀宽广，或许会原谅对方，但是再也无法做最好的朋友；倘若你耿耿于怀，或许你一辈子都不会原谅对方。这样想一想，就能理解对方的心态了。不是对方的品性不

好，而是你确确实实伤害了对方，即便只是无心之失，也有你的责任，至少说明，你考虑问题不是很全面，以后应该为朋友多考虑一些。

想要成为朋友圈中的红人，就必须避免无心之失，避免无意中说出的话引起对方的“瀑布心理效应”。要做到这一点，应该注意以下讲话的禁忌和分寸。

1．个人隐私不能涉及

无论是自己的隐私还是对方的隐私，都不应该公开谈论，因为这是对自己和对方的不尊重，往往容易伤害对方。

2．不能提及对方的伤心事

即便知道对方受到了伤害，也不要轻易张嘴询问。如果对方主动提及，可以适当表达同情的意思，但是绝对不能因为好奇而打破砂锅问到底。

3．不要盯着对方的残疾或疾病不放

每个人都希望以健康的姿态出现在他人面前，所以对自己的残疾和疾病往往讳莫如深。如果你公开地宣扬这方面的问题，那么对方必然对你心生不满甚至产生敌意。

4．避免具有争议的话题

在不了解对方立场的情况下，最好不要谈论争议性的话题，否则一旦你的立场和对方不同，那么想做朋友就是一种奢望了。

5．不要随便评价别人

即便在朋友面前，也不要随意评价别人，这会让你的朋友胡思乱想：“他是不是在别人面前也这样评价我？”

6．要找准自己的定位

在不同的环境，面对不同的人，每个人的角色都会发生改变，只有及时找准定位，才能将话说得契合环境和身份。

7．给予对方足够的尊重

无论对方站在什么立场、处于什么地位，都应当给予他足够的尊重。如果 你不尊重朋友，朋友当然也不会尊重你。

8．剔除主观思想

面对朋友和事情，一定要保持客观，从事实出发，才能赢得人心。仅仅凭借自己的主观臆断，事情通常会被搞砸。

9．注意文化方面的差异

不同的地区之间，存在着生活习惯、文化氛围方面的差异，在交往的时候，一定要注意这一点，不能触碰对方文化中的“禁区”。

10．带着足够的善意进行交流

有这样一句俗话：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”以善意赢得人心，友谊往往能够延续得更长久。

总之，说话是一门艺术，要时时刻刻注意自己的言辞，避免给对方带来心理上的不适和反感，只有在愉悦而和谐的氛围中，才能让双方的感情进一步升温。

社交恐惧心理：想和陌生人交朋友，必须克服恐惧心理

社交恐惧心理就像人们心里的魔鬼一样，它会在我们与陌生人交往的时候设置巨大的障碍，对我们的人际交往产生极大的影响。想和陌生人成为朋友，必须跨过社交恐惧心理这道坎才行。

在现实生活中，常常会见到这样一类人，只要他们遇到陌生人，就会产生极大的心理负担，更有甚者，这种负担还会演变成严重的心理恐惧。有这种心理的人，一旦进入陌生的环境或是遇到陌生人，轻则惊慌失措，语无伦次；重则浑身哆嗦，膝软无力。毫无疑问，这种心理使人们无法在陌生人面前表现真实的自己，已经严重影响正常的社交活动。

孔杰毕业于一所名牌大学，学的是计算机专业。上学的时候，孔杰的学习成绩就非常出色，每年都能拿到奖学金，而且人长得也非常英俊，颇受大家欢迎。以他的这种条件，找工作应该是非常容易的事情，可是毕业都两年了，孔杰依然没有找到合适的工作。这是怎么回事呢？

原来孔杰是一个十分腼腆的人，即便在学校的时候，孔杰也极少与人交往，十几年的学校生活中，他从来没有单独参加过任何大型活动，因为面对众人的时候他根本就说不出话来。于是，在校期间，孔杰干脆将所有的时间都用 于学习之中。

毕业之后，孔杰的这种性格使他遇到了大麻烦。在面试的时候，其

他同学都能口若悬河地介绍自己的特长，给面试官留下了深刻的印象；而孔杰则不行，看到面试官就觉得异常紧张，双腿也不听自己的使唤，每次都只能草草地结束面试。由于孔杰无法准确表达自己的想法，所以失去了很多工作机会。

在一次次的打击之下，孔杰对自己失去了信心，甚至连投简历的勇气都没有了，一拖再拖，导致他一直没有工作。

实际上，孔杰的这种表现正是社交恐惧心理在作怪。由于他从小就很少与人交流，所以没有学会交流的方法和技巧，面对一个未知的社交世界，他的心里充满了恐惧，这让他无法在陌生人面前表现自己，也就没有办法和陌生人变成朋友了。

在我们的身边，有很多像孔杰这样的人。他们不是害怕陌生人，而是害怕和陌生人交往。如果你让他静静地坐在角落，享受一个人的世界，他并不会表现得过于惊慌；可是只要涉及交往，他们就会变得手足无措。面对这样的人，很多人会觉得他们上不了台面，或是觉得他们惺惺作态，于是便将他们拒之门外，彻底关闭交往的大门。殊不知，这样的做法对他们是十分严重的伤害，因为这会让他们觉得自己是不受欢迎的人，由此变得更加不敢与陌生人交往。

对于有社交恐惧心理的人，我们应该试着去理解他们。在他们语无伦次、惊慌失措的时候，给予他们一个微笑或是一句鼓励的话语，对他们来说都是莫大的奖赏。当他们能够试着从一两个字到说成一个句子，从一个句子到完成一段对话，从一段对话到完成一篇演讲时，他们最为感谢的肯定是给予他们鼓励的那个人。一步步走来，你们之间的感情会逐步升温，最终变成最好的朋友。

交朋友，看的是人品。之所以产生恐惧，并非因为心灵脆弱，而是因为一直没有合适的机会和场合，也一直没人对他们表示赞同和激励。了解他们恐惧的根源之后，谁能帮助他们解决心理的障碍，谁就能收获一个一生一世的朋友。

热炉效应：触碰底线的朋友，不交也罢

每个人都有自己的心理底线，这是一条不能轻易触碰的高压线。无论有心还是无意，一旦触碰，就会激起对方心中的怒火，令双方的关系变得水火不容，朋友之情也将随之消失殆尽。

烧得火红的炉子，即便不用手去试，也知道它是热的，很容易烫伤人，一旦不小心碰到了炉子，就会被烫伤。从这种现象中，人们总结出一个理论——热炉效应。

热炉不能触碰，否则会被烫伤；人的心理底线更不能触碰，否则就会激起对方心中的怒火。每个人都知道，所有的人都有自己的世界观、人生观和价值观，也有极强的保护隐私的欲望，这些东西与自己的尊严和自身利益密切相关，可称得上人的心理底线。一般来说，不会有人愿意在这些方面遭受威胁和损失。一旦自己的心理底线被人触及，无论这个人是陌生人还是朋友，人们都会想方设法地予以还击。特别是对于朋友来说，更应该尊重对方的底线，因为朋友触碰了心理底线，其后果一定比陌生人触碰底线的后果更加严重一些。

在与人交往的过程中，我们一定要谨记一条准则：绝对不要触碰对方的心理底线。否则，遭到对方的咒骂事小，如果对方产生了报复心理，那就太可怕了。

小张和小王在同一家公司上班，两个人的工作都是广告策划，因此

常常有业务上的沟通和往来。他们两个的业务能力都非常出众，而且个性十足，所以彼此看不上眼。

所谓“一山不容二虎”，两个人在业务上总是发生冲突，一旦思路不合，就会发生激烈的争吵。

一天，他们两个又在会议室商讨策划案。没过多久，两个人又像之前那样争吵了起来。

“我的思路没有问题，”小张说，“各个方面综合考虑一下，我的方案是比较好的。”

“你的方案好，那我的呢？”小王反驳道，“你的那个方案已经过时了，之前已经有很多类似的策划出现了。”

“你这话什么意思？你是说我抄袭别人的创意？”小张有些恼火，“你凭什么这么说我？长得跟土行孙似的，你以为你是谁啊？”

听到“土行孙”这三个字，小王一下就扑到了小张身上，两个人立刻扭打在一起。

小王为什么会这么生气？原来他的身材矮小，在身高方面一直比较自卑。听到小张这样侮辱自己，他的自尊心受到了极大的侮辱，所以做出如此冲动的举动也就不足为奇了。

小张和小王之间的争斗，可谓两败俱伤。小张逞一时口舌之快，揭开了小王的伤疤；小王感觉受到了侮辱，于是不顾面子地和同事扭打在一起。两个人不仅丢了面子、失了风度，也给公司领导留下了不好的印象。

通过这件事我们可以看出，每个人心里都有一条底线，这条底线是人们最后一道心理防线，如果有人胆敢触碰，必然会为自己招来极大的麻烦。

中国自古就有“打人不打脸，骂人不揭短”的说法，无论做什么事情，一定要留有回旋的余地，尽量维护别人的尊严。即便两个人有难以化解的矛盾，也要努力保持一定的距离，尽量不触及他人的心理底线。

朋友之间，开开玩笑、捉弄捉弄都没有什么关系，这也是增进友情的一种 方式。但是，玩笑的限度一定要把握好，无论是你开别人的玩笑，还是别人开你的玩笑，绝对不能跨过心理底线，否则，再好的朋友都有分道扬镳的可能。对于那些总是触碰底线的朋友，劝说几次没有效果之后，和他们绝交也是一个不错的选择。

英雄崇拜：人们都喜欢与比自己优秀的人做朋友

古语有云：“物以类聚，人以群分。”要想获得成功，不仅得广交朋友，更要与那些比自己优秀的人做朋友。如果你的身边没有朋友，那么请你审视一下自己，多半是因为你还不够优秀。

西方流传着这样一句话：“与狼生活在一起，你能学会的不过是嚎叫而已；与优秀的人交往，你就会受到良好的影响，长期的耳濡目染，会使你变成一个优秀的人。”

人们在社会上生活，都想让自己变得更加优秀、更加成功，在选择朋友的时候，自然而然会选择那些能够指引自己、提携自己、帮助自己的人。关于这一点，比尔·盖茨有过这样的论述：“有时候，你结交了什么样的朋友，往往能够决定你一生的命运。”

在美国，有一个十分普通的农家孩子，他在报纸上读到了很多企业家的故事，于是很想知道故事的细节，并且想让企业家对读者们讲一讲自己的人生感悟。

这种想法一直萦绕在他的脑海中，于是他独自来到了纽约。一天早上七点刚过，他就出现在了亚斯达事务所，尽管这时还没到上班时间。

在其中的一间办公室里，这个孩子一眼就认出了亚斯达。对于这位

不速 之客，亚斯达充满了反感。可是当孩子向他提出“我很想知道，怎样才能赚到一百万美元”这个问题之后，亚斯达的态度发生了转变。两个人的谈话持续了一个多小时，亚斯达告诉孩子应该去拜访一下著名的企业家。

孩子按照亚斯达的指点，分别去拜访了企业家、银行家等著名人物。虽然他并不理解那些著名人物的某些观点，可是能够得到成功人士的指点，这让他产生了极大的信心，于是，他回到家里，开始像那些成功人士一样奋斗起来。

几年之后，这个孩子成了当地鼎鼎有名的企业家，他不断努力，在二十五岁的时候就赚到了一百万美元。后来，这个来自农村的孩子，一步步地实现了自己的梦想。

对于孩子来说，成功人士就是他们心目中的英雄，对于英雄的崇拜，使得他们愿意追随英雄的脚步，在人生的道路上不断向前飞奔。

随着年龄的增长，当孩子逐渐长大，开始懂得含蓄之后，反而不会轻易表露自己的崇拜之情。这种含蓄其实是不正确的，无论多大年龄，无论什么时候，对于那些比自己优秀的人，我们都应该保持崇拜，敢于表露崇拜。只有接近他们，我们才能从优秀的人身上学到经验，得到帮助，这一切，对于我们的成长和发展都是十分有益的。

渴望与比自己优秀的人做朋友并非功利心在作祟，而是渴望变得优秀、希望获得成功的美好愿望在驱动我们这样去做。

社会在不断发展，每个阶段都会有不同的朋友出现。假如你能一直保持优秀，始终是朋友心中的“英雄”，那么你的朋友就会越来越多；如

果你停滞不前，甚至出现退步现象，那么你的朋友注定会越来越少，直至一个都没有。

心理测试

这个时代是绚丽多彩的，每个年轻人都想拥有与众不同的生活，无论是生活方式、穿衣风格还是言谈举止，都希望展现自己的风格。那么，你是哪种风格的人呢？下面这个测试，将为你做出解答。

找到自己喜欢的人是一件令人高兴的事情，可是每个人对此的表达方式不尽相同。如果是你，你会做出怎样的举动？

A．主动表白，坦露心声

B．忍住不说，等待对方主动表白

C．默默关注，暗示对方

D．由自己的心情决定，想怎么做就怎么做

结果分析

选择A：你是一个十分向往自由的人，想要表现自己与众不同的一面，但是又很在意别人的看法，不想变成全民公敌。你骨子里就有要酷的基因和狂放不羁的特性，同时也坚守自己的原则和观念。

选择B：你是一个十分独立同时气场十足的人，你那强大的气场令人想要顶礼膜拜。随着年龄的增长，你的气质越发独特和迷人。你时时刻刻都展现着自信，以“一览众山小”的姿态展现着与众不同的人格魅力。

选择C：你是一个十分注重浪漫和情趣的人，分分秒秒都想和自己

喜欢的人在一起。你的内心世界绚丽多彩，喜欢美丽的事物，又害怕出丑丢人。虽然有时会迷迷糊糊，但是大多数时间还是很可爱的。

选择D：你是一个外表冷静、内心狂放，不安于现状的人，你有丰富的精神世界，喜欢具有创造性的生活。你随时都可能变换自己的风格，因为你非常迷恋自我蜕变的过程。你喜欢丰富多彩的色彩搭配，内心世界充满了变化的元素。

第七章
钱能鉴人
帮你看清金钱背后那赤裸裸的欲望

有句展现金钱力量的俗语叫作“有钱能使鬼推磨”，为了金钱，有些人宁愿出卖自己的灵魂，变成令人唾弃的人。每个人都想拥有更多的金钱，但是你一定要把控住对金钱的欲望，否则，金钱会将你推进黑暗的深渊。

凡勃伦效应：价格越高，越受人欢迎

俗话说“一分价钱一分货”，虽然价高不一定就能买到好货，可是高价给人带来的心理满足并不是金钱能够衡量的。“不求最好，但求最贵”并非病态心理，而是某些人切实的心理需要。

在电影《大腕》中，有这样一段十分经典的台词：“什么叫成功人士你知道吗？成功人士就是，买什么东西都买最贵的，不买最好的。所以，我们做房地产的口号就是‘不求最好，但求最贵’。”

对于台词中的这种现象，很多人或许会觉得难以理解。但是现实生活中，确实存在这样的情况，美国经济学家凡勃伦最早注意到了这种现象，所以它被称为“凡勃伦效应”。解析消费者的心理，就不难发现其中的奥秘：消费者之所以购买这类商品，主要目的并不是为了享受商品带来的满足感，而是为了满足心理上的某种需求。所以，出现“价格越高，越容易受到消费者青睐”的现象也就不足为奇了。

在一位禅师和他的门徒之间发生的故事，便很好地表现出这种心理作用。

一天，禅师拿出一块很大、很美丽的石头给他的门徒，并对门徒说：“你把这块石头拿到市场上，试一试能不能卖掉它。但是并不是真的让你卖掉，而是让 你多询问一些人，观察一下众人的反应，看看这块石头究竟能卖多少钱。”

于是，门徒拿着石头来到了市场上。看到这块美丽的石头，很多人都想把它买回去当作摆件，或者是留给孩子当玩具。于是，有人向门徒出价，但是出价最高的也就几个硬币。

门徒悻悻地回去，对禅师说：“这块石头只值几个硬币而已。”

禅师没有任何失望的表情，又对门徒说：“现在你拿着石头到黄金市场去问问，看看能值多少钱。记住，只是让你问价，不是真的卖掉。”

在黄金市场问过价之后，门徒十分开心地回来了，对禅师说：“那里的人真是太好了！有人竟然愿意出价一千块钱。”

禅师说：“好吧，现在你到珠宝市场去，低于五十万的话，绝对不要卖掉。”

门徒又去了珠宝市场。令人不可思议的是，珠宝商中竟然有人愿意出五万块钱买下这块石头。门徒谨遵禅师的命令，对珠宝商说：“这个价格太低了，我不能卖。”

于是，珠宝商们不断加价，希望买到门徒手中的石头。八万、十万、十五万、二十万……价格不断上涨，尽管门徒心中非常希望将石头卖掉，而且认为那些珠宝商已经疯掉了，可是他没有忘记禅师的话，在价格达到五十万之前，他绝对不能卖掉石头。于是他说：“很抱歉，这样的价格，我还是不能接受。”

珠宝商们更疯狂了，展开了新一轮的竞价，直到有珠宝商出价五十万，门徒才将石头卖给了他。

门徒拿着钱回去面见禅师，禅师说：“现在你应该明白了，石头的

价值因不同的场合而有所不同，在不同的环境中，要给石头制定不同的价格。在适当的环境和条件下，你要价再高，也会有人主动要求购买。在高端的场合，珠宝商们买石头并不是为了拿它做摆件或是玩具，而是为了满足自己有能力购买的表现欲望。”

在实际生活中，也会经常见到这种场景：质量、款式相差无几的两双皮鞋，一双在路边卖六十元，却无人问津；另一双在大商场里卖三百元，要买的人却为数众多。另外，一些天价的香水、皮鞋、手包同样大受欢迎，成为人们 争相追捧的“宠儿”。

随着社会的进步，人们的生活水平逐渐提高，钱包鼓起来之后，人们追求的就不只是商品的基础功能了，而是商品给自己带来的更深层次的体验和享受。只有那些标新立异的商品，才能让持有它的人产生“鹤立鸡群”之感，从而充分享受商品带来的优越感。

“越贵越买”并不是一种心理问题，也不是为了炫耀财富，这只是一个人的生活方式，一个人为了满足自己的某种欲望而采取的行动，其本质依然是心理需求，是一个人内心深处的深深渴望。

当然，不能否认的是，我们的身边也不乏借钱购买奢侈品的人，这样做的人，往往具有极强的虚荣心，一旦认清其本质，就要及早地远离他们。

财务分清：亲兄弟，明算账，“斤斤计较”不伤感情

涉及钱财的时候，最好事先划分清楚，因为无论关系多么密切，最后都可能因为钱而变成路人。为了今后能够更好地相处，先“斤斤计较”一下没什么不好。

在中国，朋友互相请客吃饭、赠送礼物等，都是再平常不过的交际方式，也是情理之中的事情。有些关系比较好的朋友，甚至不分你我，有饭同吃，有酒同喝，有钱同花，以至于每个人花了多少钱都不知道。

在这一点上，外国人的处理方式就和中国人有很大的不同。在国外的很多国家，即便是情侣约会吃饭，也有很多人选择“**AA** 制”；而中国的习惯是，通常由男士付钱。在中国的传统观念里，男人付钱能够显出男人的大方及男子气概，所以很多人鄙视“AA制”。

在生活中，遇到那些吃个夜宵都要斤斤计较的人，很多人通常不愿意和他们继续交往下去，因为他们太过小气，总是斤斤计较，不知道什么时候就会拿出计算器算上一算，到底每个人该出多少钱。在公共场合，这样的行为难免让人难堪，很多人宁可不交朋友，也要避免发生这种丢脸的事情。

殊不知，这样“斤斤计较”的朋友才是真正值得交往的人，因为他比你想得更长远，比你更珍视彼此之间的感情。试想一下，如果你们两个以后有了 各自的家庭，他还要拿你的钱花，你会乐意吗？到时会怎么

看他？眼下将财务分清，就能避免以后出现扯皮的现象。有一句俗话叫作“人要长交，账要短算”，为了彼此的友谊和感情，经常算一算账其实是件好事。

从小学到大学，李海和周刚一直在同一个学校读书，因此两个人的关系十分密切、融洽。他们可谓不分彼此，是人人羡慕的铁哥们。

他们每天一起吃饭、休闲，还一起做了些小生意。挣到的钱也不分谁多谁少，都放在一起，要花的时候一起花。他们对彼此都非常满意，于是毕业之后合租一套房子。刚刚参加工作的时候，李海的工资比周刚高出很多，周刚手头周转不开的时候，李海就慷慨解囊，连欠条都不打一个。后来，由于工作地点发生了变化，两个人便各自租房，但是彼此的关系依然很铁，周刚仍然时不时地到李海那里拿钱花。

随着时间的推移，李海和周刚都找到了女朋友，各自的开销变得比之前大了很多。可周刚还像以前一样，没钱了就去找李海拿，而且从来不打欠条。李海的手头本来就有些紧，但是又不好意思明说，因此心中很是苦闷。遇到熟识的朋友，李海便抱怨周刚总是花自己的钱，从来都不知道还。

没想到，这些话竟然传到了周刚的耳朵里，于是两个人产生了激烈的矛盾。周刚认为李海两面三刀， 在背后说自己坏话；李海则认为周刚以怨报德，花自己的钱还要倒打一耙。两个人激烈地争吵了一番，然后便分道扬镳。

从这个事例可以看出，朋友之间的关系再好，也要将经济问题一一

捋清。如果在经济方面长期不分彼此，那纯洁的友情就会受到金钱的污染，一旦朋友关系变成了赤裸裸的金钱交换关系，那么对双方来说都是得不偿失的。

中国有句古话，叫作“亲兄弟，明算账”，从中可以看出，在中国古代就已经发现了金钱对亲情的巨大影响。血脉之情都难以抵挡金钱的侵蚀，更何况社交场合中的友情呢？所以说，“斤斤计较”地分清财务关系，并没有什么难以启齿之处，算账的目的不仅仅是保护各自的经济利益，更是为了长久地维持彼此之间的深厚友谊。

棘轮效应：过度放纵的消费习惯，必然导致坐吃山空

我们总会见到一些奢靡成性的人，而且会对他们奢侈的生活方式心生反感，实际上，他们是受了消费习惯的影响，即便想改变也并非易事。

棘轮效应又被称作制轮作用，最早是由经济学家杜森贝提出的。它指的是，人的消费习惯一旦形成，往往具有不可逆性，也就是说，消费水平向上调整很容易，向下调整却很难。受棘轮效应的影响，人们短期的消费习惯并不会受到实际收入水平的影响，而是受制于自己收入最高期的收入水平。

古典经济学家凯恩斯则认为，消费习惯具有可逆性，也就是说绝对收入水平的变动势必会使消费水平产生立竿见影的变化。针对这一观点，杜森贝进行了反驳，认为消费决策并不是一种简单的理想化的计划，它还与个人的消费习惯有很大的关系。一个人的消费习惯受到很多因素的影响，如生理需求、社会需求、生活经历等，尤其是个人在收入最高期所达到的消费标准，产生的影响会最大。

商朝纣王刚刚登基的时候，黎民百姓都认为这样一位圣明的君王治理天下，商朝一定能长治久安。

有一天，纣王命人做了一副象牙筷，并十分开心地用它就餐。纣王

的叔父　　箕子看到之后，便劝纣王将象牙筷收起来，但是纣王不以为然，满朝文武也觉得箕子有些大惊小怪、小题大做了。

因为这件事，箕子每天都愁眉不展，有些大臣感到莫名其妙，便问他为何如此忧愁，箕子答道："纣王用一副象牙筷吃饭，肯定要用与之相配的犀角杯和美玉餐具；用了象牙筷、犀角杯和美玉餐具，大王一定要每顿都饮美酒、吃佳肴；饮美酒、吃佳肴，肯定要身穿绫罗绸缎，住在富丽堂皇的宫殿里。一想到这种场景，我就感觉不寒而栗。"

仅仅五年之后，箕子的担忧便变成了现实。纣王恣意妄为，骄奢淫逸，最终断送了商朝延续了五百多年的统治。

通过纣王使用象牙筷这件事情，箕子就预见到了商朝的最终命运，虽然在当时并没有棘轮效应这种说法，但是其原理和棘轮效应是相同的。

实际上，宋代政治家和文学家司马光也曾说过一句反映棘轮效应的名言："由俭入奢易，由奢入俭难。"这句话出自《训俭示康》，其中还有"俭，德之共也；侈，恶之大也"的言论。司马光始终倡导艰苦朴素，并一直秉承这种家风。

从本质上说，棘轮效应其实是人本性的一种外在表现，因为每个人天生就有欲望，为了满足自己的欲望，人们会做出各种努力，让自己享受所有能够享受的东西。就个人角度而言，人们既无法禁止它，又不能过度放纵它。假如人们丝毫不去约束自己的欲望，过度地放纵和享受，那么就只能接受逐渐变得贫穷的现实。

在西方社会中，一些成功的企业家虽然腰缠万贯，但是他们总是让

自己的孩子从小学会打工挣钱，即便在弥留之际，也很少将自己的财产留给自己的孩子。因为他们知道，一旦孩子习惯了大手大脚花钱，那么整个人就会变得毫无目标，在将家产败光之后，就连生活都会成为极大的问题。比尔·盖茨身为世界首富，却将自己的大部分财产都捐给了慈善事业，而给子女留下的仅有几百万美元。在比尔·盖茨看来，子女们拥有太多不劳而获的财富并非好事，这会让他们失去奋斗的动力，埋没自己的才能，最终极有可能变成 一无是处的人。

盖茨的做法是对的，他从源头上避免了自己的子女受到棘轮效应的影响，让自己的子女在一个更加广阔的空间发展，为他们创造了生命的无限可能。

棘轮效应的影响可谓无处不在，我们随时可能遇到受其影响的人，面对这种人，我们只需以客观的态度去应对，只要了解了他们的行为和表现的原因所在，就能完全理解他们了。

“剁手党”的困惑：购物成瘾，见到东西就想“买买买”

随着网络和快递行业的快速发展，网络购物已经成为现代生活中不可或缺的重要组成部分。然而，很多“剁手党”买的东西并非必需品，买来之后经常将其束之高阁，白白占去很多有用的空间。

“剁手党”是那些沉迷于网络购物的人群的专门称谓，随着社会的发展，整个群体大有不断扩大之势。

“剁手党”们每天都在各大购物网站上流连忘返，兴致勃勃地浏览商品、比较价格、下单购物。对于网络购物，他们乐此不疲，习惯货比三家，看似捡到了便宜，实际上买回来的东西大多没有实用价值，而且浪费了自己的宝贵时间，无谓地花费了金钱。购物之后，冷静下来的他们也会认识到自己存在的问题，甚至喊出了“剁手以明志”的口号，可是购物瘾一旦上来，又将自己的承诺抛诸脑后，继续疯狂购物。

在心理学上，“剁手党”的这种表现可以归为强迫性购物一类。在实际表现中，强迫性购物者一方面对于购物有强烈的渴望，另一方面又会对自己冲动的购物行为极其失望。通常情况下，他们在购物之前会有极大的压力，通过购物这种方式，他们的压力瞬间得到了释放，这让他们在当时变得畅快和愉悦，可是后来想一下又会觉得懊恼不已。这种购物方式通常会令他们的支出超过自 己的经济能力，由此给自己及家庭带来很大的负担。

根据以往的经验，人们对“上瘾”有两种基本的认识：一是能够让人上瘾的东西本身就是不好的，它们会让人丧失理性；二是那些会上瘾的人意志不够坚定，抵挡不住诱惑。

为了验证上瘾的原因，科学家们曾经用老鼠做过实验。实验时，科学家把一只老鼠关在笼子里，并在笼子里放了两瓶水，其中一瓶盛着含有可卡因的水，另一瓶则是普通的清水。老鼠在尝过两个瓶子中的水之后，对含有可卡因的水产生了浓厚的兴趣，它不断地喝，以至于不久后就因为中毒而死亡。

这个实验和人们以往的经验和认知相符，老鼠是因为对可卡因的贪婪而死。

可是，在几十年之后，加拿大的科学家进行了另外一个实验，这个实验颠覆了人们以往对“上瘾”的认识。

在这个实验中，使用的老鼠与第一个实验的老鼠是同一个品种，只是这次放在笼中的并非一只老鼠，而是一群老鼠，实验员还在笼子里设计了一个游乐园，老鼠可以在这里尽情玩耍。实验结果表明，大多数的老鼠都在里面快乐地玩耍，很少有老鼠去喝含有可卡因的水。

这个结果不得不令人深思，人究竟为什么会“上瘾”？

从这个实验引申到人类社会，当人们拥有极好的社交关系，并且有各种各样的娱乐手段供我们选择时，那些能够让我们上瘾的东西好像就失去了魔力。

就这个实验结果而言，让人上瘾的并不是那些不好的东西本身，而是其所处的环境。当人们被孤独、无助、颓丧、消沉的情绪包围时，往往会借助某些令人上瘾的物质或行为来安慰自己。

“剁手党”之所以“买买买”，是因为他们需要释放压力；“烟民”之所以买烟抽，是为了排解寂寞；“酒鬼”之所以买酒喝，是为了舒缓心情……无论是上瘾的消费行为，还是为了缓解上瘾所带来的痛苦，其根源都在于自己的心理状态。试着找到一种更好的排解方式，那么所谓的“上瘾”就会随风而去，对人再也不会产生影响。

享乐跑步机现象：金钱是个“两面派”，想看哪面自己选

每个人都想拥有大把的金钱，因为有钱就意味着即便没有别人的帮助，同样能够过上自己想要的生活。一旦有了这种思想，人就会变得性情冷漠、自以为是。

关于金钱是否能够给人带来幸福这个问题，人们一直存在着激烈的争论。有些人认为有钱就能消费，购买自己想买的东西，使自己的欲望得到满足，自然就能增加幸福感；有的人则认为，人的幸福感取决于多种因素，金钱只是其中之一，徒有金钱对幸福没有任何意义，最有力的证明是“最富有的国家中的国民并不是最幸福的人”。

这种争论曾经让人们陷入两难的境地，如果金钱对幸福没有意义，那么辛辛苦苦地挣钱干什么？如果金钱能让人更幸福，为什么又有那么多的富人感觉不快乐？没人能给出准确的答案，因为金钱对每个人的意义不尽相同，所以对它的感受自然也会有所不同。

令人欣慰的是，随着时间的推移，关于这个难题的争论正变得越来越少。人们逐渐意识到，金钱能够产生很多作用，如给人激励、让人变得更加坚忍等。无论如何，金钱对人来说确实具有积极的意义。人们对金钱的渴望源于一个十分正当的理由：金钱能让人感觉更好。中国和美国学者联合组成 的一个研究小组曾经做过一系列实验，来研究金钱对人的影响。他们选择了一批自愿参加实验的人，让他们体验逐渐被人排

斥的感受。在这种情况下，这些人都表现出十分痛苦和无助的样子。这时，学者们开始下一阶段的实验。他们将实验对象分为两组，一组实验对象被要求数钱，另一组实验对象则按照要求去数纸片。结果显现，数钱的实验对象情绪变得好了起来，而数纸片的实验对象情绪几乎没有变化。由此可以看出，金钱确实能够改变人的心境，让人的感觉变得好起来。

就金钱本身来说，或许它无法让我们变得绝对幸福，可是，就像人们都知道吸烟有害健康却仍然有人要吸烟一样，人们追求的东西并非都是对身体有益的。金钱能够带来的快乐通常十分短暂，因为更先进、更新奇的商品总会不断出现，人们总要用更多的金钱去满足自己不断增加的欲望。这种心理叫作“享乐跑步机现象”：我们消费得越多，想要得到的就越多。当需要更多金钱的时候，人们自然会做出更多的努力。从这个方面说，金钱能够对人起到极大的激励作用，但是也会给社会带来很多的负面效应。因为在自身利益和关注别人之间，金钱会刺激人们更加关注自己的利益，这会使人们变得更加自私和以自己为中心。

在日常生活中，只要关系到金钱，人们自然而然地就会和别人拉大距离。一份工作，如果两个人合作，那么一人只能拿到一半的报酬；如果独自完成，则能得到全部的报酬。面对这种情况，如果可能，大多数人都会选择自己独立完成。为了金钱，人们宁愿远离同伴，以免报酬被人分享。一旦这种感受逐渐扩大化，那么人们就会慢慢远离社交活动，开始变得独来独往，到最后，人们会变得只关心自己的利益，而对其他的事情毫不上心。假如一个人一年能够赚一亿元，那么他对社区的保险制度、医疗条件、学校教育等方面的关注度自然有所降低，因为他拥有足够的金钱去摆脱种种困境。如果可以的话，他甚至能买下一座岛屿，独自在岛屿上生活，与社会保持极少的联系即可。情况更加严重一些的

话，他甚至会完全不相信社会的存在，因为他不需要社会为他提供任何东西，一样可以生活得很好。

从这一点上来说，过多的金钱会让人降低对社会生活的参与度，使人变得 自私自利和高傲自大，这是一种极其糟糕的倾向。

中国古代就有“为富不仁”的说法，这从一个侧面反映出这种现象自古有之。如果凭此就认定富人都不仁慈，难免有些偏颇。人的大脑容量毕竟有限，关注能力也会受到一定的限制，当我们将注意力关注于金钱的时候，对人的关注度自然就会有所减少；对人的关注多一些，对金钱的关注相应就会减少一些。由此可以看出，只是因为关注角度的不同，才会使一个人展现出完全不同的两种人性。

为了满足自己的欲望，得到更好的生活，每个人都会深深地渴望金钱。适度的渴望能给人前进的动力，过度的渴望则会让人走向另一个极端。和金钱保持合适的紧密度，是一个不断调整才能达到平衡的过程，只有找到一个完美的平衡点，才能极好地控制金钱对自己产生的影响。

做个“铁公鸡”：守财奴都爱一毛不拔的生活方式

社会上，总有许多吝啬的“铁公鸡”，他们视财如命，整天只想着如何守住自己的财富。他们提心吊胆地生活着，为财富损耗无数的精力和青春，很多人觉得他们活得太累，而他们却有自己的生活主张。

在中外的文学作品中，有很多描写“铁公鸡”的作品。西方文学中有《威尼斯商人》中的夏洛克、《吝啬鬼》中的阿巴贡、《欧也妮·葛朗台》中的葛朗台及《死魂灵》中的泼留希金；中国文学中有《围城》中的李梅亭、《一文钱》中的卢至、庄子寓言故事《外物》中的监河侯及《儒林外史》中的严监生。

这八个“铁公鸡”堪称吝啬鬼的典型代表，给人们留下了十分深刻的印象。只要说到吝啬的话题，很多人脑海中都会闪现出这几个人物的形象。对于吝啬鬼来说，钱就是生命，即便是自己非常喜欢的东西，他们也不愿花钱去买。心理学家经过研究发现，吝啬鬼（或者叫守财奴）这种一毛不拔的行为源自他们对未来生活的焦虑及对未来充满不安的心理。那些长期不得温饱或是因为钱财而丢掉尊严的人，更容易陷入痴迷于金钱的迷雾之中。

尽管守财奴已经有了一部分财富，也有了一些安全感，可是过往的经历使他们习惯于坚守财富。在一般人看来，守财奴的钱已经足够开销，有钱守着却 不花，那和没钱没有什么差别。可是对于守财奴来

说，他们需要担心的事情还有很多，因此无法大手大脚花钱。

（1）守财奴总觉得自己的钱不够花。这是因为守财奴对钱的占有欲望比一般人大得多。对于他们来说，金钱不仅能够满足物质的需要，更能让他们的心灵得到安宁。尽管他们已经拥有很多金钱，却仍然难以填平他们那欲望的深沟。

（2）守财奴基本没有朋友。由于守财奴的思维方式和做事风格都与一般人差异极大，所以他们很少能够交到朋友。这让他们深感苦恼，自信心因此受到影响。

（3）守财奴受困于攀比。守财奴往往喜欢和那些比他们更有钱的人攀比，这让他们觉得自己是个没钱人，越是攀比，越是让他们觉得自己“穷”，因此更不敢随意花钱。

（4）守财奴总是希望自己的财富能够一直传递下去。守财奴知道财富来之不易，所以很希望自己的家族能够一直富足下去，但是他们的后代往往“不争气”，这就让守财奴有了更多的压力。

各种因素综合在一起，使得守财奴成为自己财富的奴隶。于是就出现了守财奴坐拥财富，却过着清贫生活的戏剧性的一幕。

在实际生活中，我们时常会在小区中见到一些捡废品的大爷、大妈。他们家里并不缺钱，况且捡废品也卖不了几个钱，所以许多人难以理解他们的行为。实际上，他们不过是节俭惯了而已，小时候生活清苦，日子过得十分仔细，如今虽然吃穿不愁，可是长期以来的节俭习惯还是让他们见到废品就不由自主地伸手去捡。这只是习惯的力量，并不意味着他们都是守财奴，面对捡废品的人，我们不应该戴着有色眼镜，而要透过行为，看到他们节俭的本性。

在人际交往中，我们难免也会遇到一些出手“吝啬”的人，如果因此便轻视他们，你就犯了以貌取人的错误。站在对方的角度想一想，找到他们“吝啬”的原因，才能真正了解他们，看清他们的心理。

仇富心理：人人都有金钱欲，仇富并不是穷人的专利

每个人都爱财，都想变成富人，但同时又对富人带有仇视心理。在这看似矛盾的心理背后，其实是人们占有财富的欲望在作怪，由于自己占有财富的欲望难以满足，便对拥有大量财富的人产生了仇视情绪。

所谓仇富心理，指的是人们对于有钱人，尤其是那些暴发户或是通过某些不正当的手段攫取别人财富的有钱人，所产生的质疑、妒忌、轻蔑、愤慨、仇恨等情绪融合在一起的复杂心理状态。从这里可以看出，仇富心理并不是仇视所有的有钱人，而是仇视那些为富不仁的人。从这个意义上说，仇富心理应该是正当的。

无论在什么时代，在哪个民族，都有对财富眼红的人，只不过人们通常会自己找到一些理由去平衡这种心理，比如，富人之所以拥有巨额财富是因为他们付出了辛勤的劳动，或是继承了祖上传下来的家产，等等。可是，一旦自己都无法相信自己找到的那些理由，或是感觉对方付出极少却得到极多，特别是巨额财富和腐败扯上关系时，人们心中不公平的感觉就会演变成仇视，于是仇富心理就这样产生了。另外，社会的贫富差距过大，也会导致仇富心理的出现。

在现实生活中，确实也已经在某些人身上出现了仇富心理的广泛化和偏激化现象。仇富心理的广泛化指的是对所有的富人都抱着仇恨的态度；仇富心理　的偏激化指的是用偏激的手段向富人表达愤怒，更加严

重的情况是毫无顾忌地向整个社会发泄自己的仇视情绪。

从人性的一般特点来看，出现仇富心理的内在原因是人们对财富具有极为强烈的占有欲。仇富并非仇视财富，而是仇视富人；爱富则是爱财富，而非爱富人。从这个角度来说，仇富的本质其实就是爱富，仇富只是手段，爱富才是目的。所以，财富就像一枚硬币，恨和爱只是这枚硬币的两面而已。对自己来说，体现出的是爱的一面；对别人来说，体现出的则是恨的一面。

从理论角度来说，仇富心理实际是爱富心理的延伸。这是因为，人们对财富的欲望是无穷的，而财富资源却是有限的。想用有限的资源去满足无限的欲望，这基本是一个无法解决的难题。

正因如此，每个人都想尽可能多地占有一部分资源，当别人占有了比较多的资源时，自己想要占有更多资源的愿望就会变得难以实现，这就意味着自己的欲望更加难以满足，因此人们会产生痛苦的感觉。在这种情况下，占有较少资源的人难免会对占有较多资源的人产生仇视的情绪。

相关的调查结果表明，尽管很大一部分人对富人的印象是奢侈、贪得无厌和腐败，可是更多的人希望自己能变成富人。即便是已经很富足的人，由于永不满足的欲望存在，也会希望自己拥有更多的财富。从这一点上说，富人也会对那些比自己更富有的人产生仇视心理。所以说，仇富心理并非穷人才会有，只要彼此之间的财富差距超过了心理预期，财富相对较少的人就会对财富较多的人产生仇视。

尽管仇富心理不算少见，但是并不意味着每个人都会产生这样的心理状态。假如一个人对财富的欲望并不强烈，他对财富的差距也就没有

强烈的感受，那么他就不会产生仇富心理。

拜金主义：渴望更好的生活，合理追求金钱不可耻

现代社会，人们的生活成本越来越高，有些人辛辛苦苦打拼一辈子，却连一套房子都买不起，有些人对金钱的崇拜已经出现了畸形的倾向。

简单来说，拜金主义就是对金钱过于痴迷，为了金钱可以不顾一切。奉行拜金主义的人，做任何一件事情都是为了钱，头脑中分分秒秒想的都是如何得到更多的钱。在他们看来，金钱是万能的，有了钱就能拥有一切。这种价值观的源头，被认为是资本主义鼓励人们追求自我利益最大化的思想主张。

在现实生活中，拜金主义经常遭到严厉的批评，很多保守派人士对其进行猛烈的抨击。在批评者的眼中，拜金主义者太过重视金钱，所以才会变得唯利是图，以金钱作为衡量世间一切事物的标准，对于那些美好的事物，他们也只看表面，而不注重其深刻的内涵，所以他们的精神世界极度空虚。

但是也有人认为，人的本性中就有追求更好、更富足生活的趋向，拜金主义的出现，只是受到了某些风气的影响，它只是人类本性的一种外在反映罢了。

在市场经济条件下，由于物质利益和物质财富在社会发展中的地位日益突出，有些人难免产生趋利性，这就促使有些人对金钱和物质产生

了更多的欲望，进而产生了对金钱过于崇拜的心理。由于对金钱过于崇拜，有些人对金钱 的追逐几乎达到了疯狂的地步，以至于无论做什么都要先讲钱。从根本上说，人们对金钱的崇拜只是因为想要为自己争取更多的利益，这本无可厚非，可是一旦跨越道德的边界，这种对金钱的追逐就会变了味道。从简单的利己主义变成损人利己，这是一种应该受到谴责的行为。

从更深的层次来看，拜金主义实际是享乐主义和极端个人主义在作怪。为了享受奢靡的生活，拜金主义者必然要投入大量的金钱，当自己的金钱无法支撑生活所需时，拜金主义者只能想方设法获取更多的金钱。当这种欲望大到无法控制时，拜金主义者就会采取极端的手段为自己牟利，此时，犯罪行为就可能出现。由此可以看出，如果任由拜金主义发展，最终的结局是任何人都不想看到的。

总之，拜金主义的出现有其复杂的原因，是各种因素综合而成的一种外在表现。就其追求金钱、改善生活的初衷而言，它对个人是一种激励，对社会是一种促进。对于社会中的那些拜金主义者，我们不应采取“一棍子打倒一大片”的态度，而要视人、视具体情况而定。只有这样，才能做到“不冤枉一个好人，也不放过一个坏人”。

心理测试

在生活中，我们难免会遇到各种各样的麻烦事。面对麻烦，你能保持足够的耐心吗？如果耐心足够，你就能认真分析，仔细研究，从而使麻烦迎刃而解；如果耐心有限，你就会被麻烦所扰，事情可能变得更糟。下面这个测试，能够测出你的耐心到底如何。

假如你的恋人说他（她）不爱吃西瓜，你觉得他（她）的理由是什么？

A．西瓜含水量太大，一吃就感觉胀肚
B．讨厌西瓜的味道
C．吐西瓜籽是件麻烦事
D．切西瓜很麻烦

结果分析

选择A：你的耐心来自于你内心深处的愧疚感，因为只要在别人面前表现出暴躁的情绪，你就会忍不住自责起来，因此你会告诉自己保持耐心。实际上，某些时候你完全可以放松心态，即便耐心不是很足，表现出的也是真实的自己啊！

选择B：你对待别人的方式是先隐忍，后爆发。刚开始的时候，你会很有耐心，但是用不了多久，假如对方超越了你所能忍耐的底线，你就会爆发了。　　你不喜欢别人非常急迫地和你说话，也不喜欢在别人的逼迫下做事，这是因为你的耐心是比较足的。

选择C：你对细节十分重视，对别人情绪的变化也十分敏感，因此你对别人是十分细心和有耐心的。只不过，你对自己倒是没有什么耐心，有点逼迫自己达成目标的意思。你得时刻告诫自己，对自己好一点。

选择D：可以这样说，你对别人、对自己都没有太多耐心，通常不喜欢等待，也不喜欢别人磨磨蹭蹭的。尽管有时候你的反应会比别人快一些，效率也比较高，可是这也会让你错失很多需要耐心才能等来的人和事。

第八章
剖析欲望
没必要大惊小怪，每个人心里都有欲望的“黑点”

“金无足赤，人无完人”，每个人都有人格的缺陷，也都有黑暗的欲望。人类天生就有劣根性，这是无法改变的现实。当你认真剖析欲望时，必然会为其中的黑暗而深深震惊。

禁果效应：越是被禁止，越会想方设法去探求

夏娃偷吃了禁果，结果被赶出伊甸园。她为自己的行为付出了沉痛的代价，也让人们知道了“禁果”的巨大诱惑力。对未知的事物，人们往往充满好奇，越是不让知道，就越想知道。

“禁果”一词来源于《圣经》中的故事，故事讲述的是夏娃受到智慧树上的禁果的诱惑，忍不住偷吃了禁果，结果被贬到凡间。这种由禁果引发的逆反心理现象，就被称为禁果效应。

禁果效应也被称作“罗密欧与朱丽叶效应”，它指的是越是被禁止的东西，人们越想得到；越想将某种信息隐藏起来，越会引起人们的猎奇心和求知欲，这反而会促使人们千方百计地去探听被隐藏起来的信息。

禁果效应之所以存在，是因为人们无法知晓的那些事情，往往具有更大的吸引力，也更能促使人们去接近和探求事实的真相。在生活中，我们常常会遇到一些说话只说一半的人，这让我们产生“吊胃口”“卖关子”之感，他们这样做会让我们对完整的信息产生强烈的期待，一旦关键信息有所缺失，这种缺失感就会让我们对那些被隐藏的信息产生更加强烈的探知欲。尤其是在涉及个人自身利益的事情上，人们对已经确定的事实并不是那么担心，更加担心的是那些尚不确定、无法了解的事情。

在希腊神话中，有一位名叫潘多拉的姑娘，万神之神宙斯给了她一

个神秘的盒子，并告诫她绝对不能打开。但是，这种禁止却引发了潘多拉更大的好奇心，她急于知道盒子里的秘密，于是将它打开了。结果，各种灾祸从盒子中飞了出来，令人们饱受磨难。

在信息传播的过程中，当人们受到外界的压力而无法自由地获取信息时，通常会迫切地想知道那些出于无奈而失去的信息，这会使得施压者和被压迫者之间的隔阂越来越大。在家长教育孩子的时候，家长越是以强硬的态度告诫孩子不许做什么，孩子往往偏要做什么；某些地方越是禁止人们进入，人们越是对“禁止入内”的地方产生浓厚的兴趣。凡此种种，都是禁果效应在人们身上的显著体现。

古往今来，中国历史上受禁果效应影响的事例可谓不胜枚举，而且表现形式五花八门。古代社会，很多朝代都有“禁书”，可是，被禁的书非但没有销声匿迹，反而直到今天仍在广泛传播。

马克思说过：“所有的秘密都具有诱惑力。对社会舆论自身来说是一种秘密的地方，形式上冲破秘密境界而出现在报刊上的每一篇作品对于社会舆论的诱惑力就不言而喻了。”马克思和恩格斯的著作曾经在很多国家被禁止传播，可是最终的结果证明，禁令反而让他们的理论和著作得到了更加广泛的传播。

禁果效应一直颇受人们的欢迎，因为它在各个时代和场合都能得到应用。假如有人能够充分地利用这种效应，并且做到举一反三，那么它的作用和影响将会得到极大的延伸。如某些限量销售的商品，由于发售之前很少有人知道它的款式、数量等，反而会令消费者对它产生更多的期待，更愿意为它付出大量的金钱。

对于秘密的猎奇心理，会令人们对隐藏起来的东西产生更加浓厚的兴趣，这是人的本性，而逆反心理仅仅是这种兴趣和渴望的外在表现。当你不得不面对带有逆反心理的人时，不要轻易地将他们划归为自己的敌人，更不能随便认定他们是故意和你作对，对他们产生敌视的情绪。要知道，他们只是受到了禁果效应的影响。

旁观者效应：乐见别人帮助受困者，自己只做旁观者

处于困境之中的人，当然希望越多的人帮助自己越好，可是现实往往并不尽如人意，有时旁观者很多，真正伸出援手的却寥寥无几。并非因为人们冷血，而是都在等着别人出手相助。

在社会心理学中，有一种十分实用的现象，叫作旁观者效应。旁观者效应也被称作责任分散效应，它指的是，假如一个人单独去做一项工作，那么他的责任感会比较强，更容易采取一些积极的行动；一旦让一群人共同完成一项工作，那么每一个人的责任感都会比较弱，在遇到难题或是需要承担责任时，很多人都会选择观望或退缩。这是因为，一个人单独完成一项工作，他只能一个人承担所有的责任，必须尽全力去完成；一群人共同完成一项工作，每个人都觉得其他人会去做，心理上希望别人能够承担更多的责任，于是自己就没有那么尽心尽力了。

心理学家提出这一效应，最早是源于震惊整个美国的吉诺维斯案件。1964年的一天，凌晨三点多的时候，一个名叫吉诺维斯的姑娘在回家的路上被一个歹徒杀害。

这起凶杀案一共持续了三十多分钟，蹊跷的是，吉诺维斯的很多邻居都听到了她的求救声，甚至有些人还站在窗口看了一段时间，可是竟然没有一个人 赶去救她或是打电话报警。

案件发生之后，社会各界都产生了极大的反响，有些人认为，之所以发生这起惨剧，就是因为人与人之间的关系变得越来越冷漠了。但是心理学家并不这样认为，在他们看来，人们没有及时地施以援手，恰恰是因为旁观者效应在发挥作用。每个人都觉得别人会出手相助，根本轮不到自己，正是这种对别人的期待，使得人们将责任推到了其他人身上。彼此推卸责任的结果就是，谁都没有采取真正的行动，最终酿成了一出惨剧。

之所以出现这种情况，与责任的分散有着直接的关系。旁观的人越多，每个人能够感受到的责任就越少，所以为受害者提供帮助的可能性就越小；如果只有一个旁观者，他会觉得只有自己能够帮助受害者，从而为受害者提供帮助的可能性反而更大一些。人们做出如此举动，并非因为冷血，而是因为产生了“我不帮他，还有别人会帮他”的心理。

另一个十分典型的例子就是血库频频出现存血量不足的情况，大多数人并不是没有爱心，不愿意献血，而是觉得“中国有那么多人，其他人献的血应该足够用了”，这种心理的出现，恰恰说明了人们正受到旁观者效应的影响。如果人们真的缺乏爱心，在遇到地震、台风等重大灾害时，怎么会有那么多的人积极献血呢？

尽管我们从小就知道“人多力量大”这种说法，可是越来越多的事实却在向我们宣示，很多时候，这种说法并不准确。人多，力量并不一定就大，有些时候，恰恰因为人多导致责任分散，从而使整体的力量被削弱。

在工作中遇到困难时，如果你向一个同事求助，那个同事会倾尽全力帮你解决问题；如果你同时向几个同事求助，问题反倒不容易得到解

决。如果你认为同事们对你只是敷衍了事，并不是真心想帮你，那就说明你对旁观者效应缺乏了解，并不知道这种效应对人的心理具有什么影响。

遇到困难时，或许可以采用集思广益的方法：单独向同事请求帮助，然后将所有的想法集中在一起进行研究。只要不给同事们分散责任的机会，那么旁观者效应就不会出现，更无法对你产生影响。

青蛙效应：过于享受安乐，终将死于安乐

古人云："生于忧患，死于安乐。"在安乐的环境中待久了，就会忽视危险的存在，一旦危险突然降临，往往很难采取有效的应对措施，最终的结果，只能是死于安乐之手。

19世纪末期，美国康乃尔大学里做过一次非常著名的青蛙实验。实验员烧了一大锅开水，然后将一只青蛙突然丢进锅里，只见青蛙猛地从开水锅里跳了出来，竟然安然无恙地活了下来。过了一段时间之后，实验员又在锅里放进了冷水，然后将那只死里逃生的青蛙放了进去。青蛙感觉非常舒畅，在水里自由自在地游来游去。这时，实验员在大锅下面点起了火，慢慢地升高水温，由于水温变化不大，青蛙并没有跳出大锅，而是继续在水中游弋。等到青蛙感觉到水温太高难以承受，再想跳出锅外时，它的意志和力气都已经消耗殆尽，只能呆呆地在水中等死了。

从这个实验中可以看出，青蛙在闲适的环境中待久了，于是产生了极强的惰性，即便它想要奋力一搏，也没有了那种能力，最终只能接受死亡的命运。这就是著名的青蛙效应。

青蛙知道享受，人又何尝不是如此呢？试想一下，当我们取得一些成就，　受到广泛的关注和赞扬的时候，是不是会对自己的处境产生满足感，以至于没有了前进的动力，最终停滞不前呢？取得一次成功之后，有很多人便躺在自己的成就簿上安于享乐，结果一生中再也无法取

得更大的成功。而那些不满足于一时的成功，时刻告诫自己不要享受安逸生活的人，往往能够不断取得成功。

在日常生活中，像实验中的青蛙那样安于享乐的人数不胜数，而这些人最终的结局往往都不太理想。

在很多人的传统观念里，能在国企找到一份工作，便有了一个“铁饭碗”，从此就不必为生计发愁，而且能够得到极好的福利待遇。国企里没有激烈的竞争，工作十分轻松，因此很多人都变得安逸起来，甚至有些人在一个工作岗位上一干就是几十年。

老韩就是一家国企的普通员工，他已经在技工的岗位上工作了二十多年。刚刚参加工作的时候，他也想要换个工作，多挣些钱，但是家人都不同意，都说国企稳定，退休之后也有保障，加上他当时刚刚结婚，于是就没有坚持自己的想法，而是继续从事自己的工作。在工作的二十多年中，老韩并不是没有机会跳槽，但是他贪图国企的安逸，因此一一错过了。

随着改革的深入，老韩所在的企业需要裁员。拥有一技之长的老韩虽然没在第一次裁员大潮中被刷下来，但是在更加汹涌的裁员浪潮中，老韩还是不幸成为下岗大军中的一员。下岗之后，老韩想到其他企业中谋得一席之地，可是在面试过程中他才发现，自己掌握的知识和接受新事物的能力远远跟不上时代的需求，想要找到一份合适的工作真是难于登天。在一次次的面试失败之后，老韩只能被迫在家“享受”退休生活。

其实，老韩并不想就这样退休，只是在国企中生活得过于安逸，使

得他忽视了竞争的存在，当下岗的厄运降临时，他甚至都没有做好迎接的准备，即便想要重新找到工作，他的能力也已经无法满足其他企业的需要。

诚然，凶险多变的生存环境对人来说并非好事，但是过于享受的生活，何尝不是一种值得警惕的祸患呢？中国自古就有“生于忧患，死于安乐”的说 法，这个道理与青蛙效应有异曲同工之妙。惰性是人的天性之一，自出生就与人形影相随。人们总是习惯于现状，不到万不得已的时候多半不想改变自己的生活。

如果一个人长久地在一种缺乏变化、安逸平和的环境中生活，那么他对周边的变化就会缺乏应变能力，当危机降临的时候，他只能像实验中的青蛙那样坐以待毙。

在生活的各个层面上，我们都应该做到未雨绸缪。“生于忧患”，反而不会真的产生忧患；安于享乐，最终必然“死于安乐”。细细回想一下就不难发现，当我们突然遇到挫折和磨难时，我们的潜能往往会被激发出来；如果我们生活得过于平淡，只顾享受安逸的生活，那么失败就会接踵而至，令人难以招架。

从众心理：随大流是种难以摆脱的潮流

从众心理是一种十分常见的心理现象，很多人会在不知不觉之间，不由自主地受到它的影响。当你一味地跟从大众，便会逐渐失去主见，迷失自我。

从众心理源自美国社会心理学家阿希的一个实验，在实验开始之前，他告诉自愿参加实验的大学生，做这个实验是为了研究人的视觉情况。而且，阿希请来了五个假被试，当真被试走进实验室时，他只能坐在之前空出来的那个位置上。

实验很简单，阿希拿出一张画着一条线段的纸和一张画着三条线段的纸，让被试比较一下单独的一条线段和另外三条线段中的哪一条长度一致。这些线段的长短差异很大，正常人其实很轻易就能做出正确的判断。

可是，在做出几次正常的判断之后，五个假被试故意同时给出一个错误的答案。这个时候，很多真被试会对自己的判断产生怀疑。随着五个假被试同时给出错误答案的次数增多，真被试会越来越迷惑，对自己也会越来越没有自信。慢慢地，真被试会有跟着假被试给出错误答案的倾向。尽管每个人受到的影响不尽相同，但是大多数真被试至少都做出了一次跟从假被试的判断。在这个实验中，真被试做出这种跟随性判断时的心理状态就叫作从众心理。

产生从众心理的人，之所以做出与大多数人保持一致的行为或选

择，往往　是因为他们受到了社会群体的无形压力，以至于在不知不觉间随大流。

相信很多人都听过这样一个故事：

一个人站在马路边抬头看着天，从他身边路过的人都以为天上有什么不同寻常的东西，于是一个接一个地都抬起头望着天空，尽管大家都不知道究竟在看什么。没过多久，路上就站满了人。这时，第一个看天的人低下了头，若无其事地走开了，他身边的那些人也一个接一个低下头默默地走了。后来才知道，第一个抬头看天的人只是流鼻血了而已，他抬起头只是为了止血，并不是在看天上的东西。

在日常生活中，类似的从众心理更是十分常见。有些人看见别人都随地吐痰，于是也跟着随地吐痰；看见别人乱扔垃圾，于是也跟着乱扔垃圾。种种不文明、缺失公德心的行为，往往都是因为受到从众心理的影响。当然，这种不分对错的从众行为，是一种比较盲目的行为，无论对个人还是对社会，都没有任何的好处。

从众行为表现在生活的各个方面，它对人产生的影响确实非常大。了解了从众心理，对于与人相处、改善人际关系具有十分积极的意义。在领导受到追捧的时候，适当地“从众”能够赢得领导的欣赏，为自己的工作铺平道路；在需要学习经验的时候，“从众”能让我们少走弯路。当然，从众心理也有消极的一面，始终跟着别人的脚步，会使人变得缺乏主见，长此以往，人的思想就会被束缚，创造力会变得越来越差。

与人交往时，我们一定要发挥从众心理积极的一面，并且避开从众

心理消极的一面。遇到问题的时候，既要综合考虑众人的意见，也要有自己的分析和判断。只有两者兼而有之，并以最佳的状态融合在一起，才能得到众人的认同和欣赏。

帕金森定律：助手“无能”，才不会彰显领导的平庸

现实生活中，我们常常能见到一些“笨得出奇”的助手，每每这时，疑问总会萦绕在我们心头：他们是怎么迷惑领导的眼睛的？实际上，领导心明眼亮，用这样的助手目的是不显出自己的平庸。

在进行了长期的调查研究之后，著名历史学家诺斯古德·帕金森写出了《帕金森定律》一书。在书中，帕金森阐述了社会机构为什么会如此臃肿及臃肿的机构会带来怎样的后果。

对于一个不称职的领导来说，他通常有三个选择：一是选择辞职，将自己的位子让给能力更强的人；二是找一位能力出众的人来辅助自己，提升工作效率；三是选择两个比自己能力更差的人当助手。

通常情况下，第一个选择没人想做，因为这样做的结果就是退居幕后，手中再无实权；第二个选择也不太好，因为能力出众的人会威胁到自己的位子；第三个选择是最好的，两个能力更差的助手不仅不会对自己产生威胁，还能为自己分担工作。

可是，问题的关键在于，两个无能的助手也会像自己的领导一样，选择比自己更差的人作为助手。以此类推，整个机构就变得臃肿异常、人浮于事。由于很多人都是“在其位不谋其政”，这就导致整个机构效率低下。

通过帕金森定律，我们可以知道这样一个道理：一旦不称职的领导长期占据位子，整个机构难免变得庞杂和臃肿，他们在领导的岗位上待得越久，整个机构的效率就越低下。

产生帕金森现象的深层根源，是人们对自己手中权力的危机感。恩格斯说过这样一句话：“自从阶级社会产生以来，人的恶劣的情欲、贪欲和权势欲就成为历史发展的杠杆。”作为将社会性和动物性融于一体的复合体——人为了利益而做出某些举动，是非常正常的行为。假如人的权力受到了威胁，那么潜意识就会告诉自己，千万不能丧失已经掌握的权力。这一点，正是帕金森定律能够发挥作用的内在原因。领导为了维护自己的权力，肯定不会轻易将权力让给别人，也不会给自己找一个潜在的对手，所以找两个能力不如自己的人做助手，这是一种自然而然的选择。

有一家私营公司的老板，由于公司规模不断扩大，知名度不断提高，他觉得管理起来有些力不从心，于是想招聘一些人来协助自己。

老板在各种媒体上都发布了招聘信息，前来应聘的人络绎不绝。应聘者中人才众多，老板心想：公司的土地、所有权等都是属于我的，无论谁被录用，他都是给我打工，干得好我就提高他的待遇，干得不好我就把他辞退，不管他怎么努力工作，我始终是公司的老板。经过一番选择之后，老板从中选择了最优秀的应聘者作为自己的助手。因为老板拥有绝对的权力，谁都无法影响他的地位，所以他不会受到帕金森定律的影响。

接下来，公司继续发展，规模继续扩大，经营范围也有所拓展。老板的助手慢慢觉得有些难以应付所有的业务，也需要一名助手来协助自

己了。在各种媒体上发布了招聘信息之后，应聘者同样络绎不绝。在诸多人才中，老板看中了两个人：一个是刚刚从名牌大学毕业的研究生，专业知识和理论知识都极为深厚，只是缺乏实际经验；另一个是在职场上摸爬滚打了多年的老将，具有先进的管理理念。老板一时拿不定主意，于是让自己的助手选择。老板的助手经过一番盘算，最终选择了刚刚毕业的研究生。老板的助手担心职场老将会取代自己，所以没有选择他。老板的助手做出这样的选择，并没有从公司的角度出　发，而是为了自己的权力，他就明显受到了帕金森定律的影响。

在工作过程中，总会出现这样一种奇怪的现象：能力最强的人，并不一定总能获得提升的机会。很多人认为是领导的判断力出现了问题，以至于看不出到底哪个员工的能力最强。实际恰恰相反，领导非常清楚谁的能力最强，可是为了维护自己的权力，他会有意识地避免他人崭露头角。

刚刚进入新的公司时，千万不要急于表现自己的才能，因为一旦你的风头过盛，难免引起领导的警觉和反感。当领导将你视作威胁的时候，想要进一步获得提升的愿望可能就要泡汤了。注意保持低调，先赢得大家的好感，在和大家打成一片、获得了群众基础之后再展现自己的能力，往往比从一开始就锋芒毕露的效果要好得多。

半途效应：欲望不强，导致半途而废的人比比皆是

生活中有很多半途而废的人，他们有许多宏伟的计划，可是没有一个能够完成；他们有很多放弃的理由，因此人生注定充满失败。扪心自问，你是这样的人吗？

心理学家研究发现，在追求目标的过程中，人们往往会在努力到一半时，对自己是否能够达成目标甚至是目标的意义产生怀疑，此时，人的心理状态通常会变得十分敏感和脆弱，因此很容易出现半途而废的情况。在心理学上，将其称为半途效应。

战国时期，有一个名叫乐羊子的魏国人，他不学无术，一事无成，但是他非常幸运地娶到了一个贤惠、端庄的妻子。在妻子的帮助下，他才走上了光明大道。

有一天，乐羊子在回家的路上捡到了一块金子，他非常高兴，觉得自己捡了个大便宜。到家之后，乐羊子拿出金子向妻子炫耀，并将事情的经过告诉了妻子，可是妻子非但没有为他高兴，还对乐羊子说：“我听说过‘志士不饮盗泉之水，廉者不受嗟来之食’，何况是捡拾别人的失物、谋求私利来玷污自己的品德呢？”

听完妻子的话后，乐羊子感觉十分羞愧，于是将金子放回了捡到的地方。从这时候起，乐羊子决定发愤图强，不再做一个不学无术的人。

于是在第二年，乐羊子就到离家很远的地方去拜师学艺。

一天，乐羊子的妻子正在家里织布，突然看到乐羊子回来了，她很诧异地问乐羊子：“你这么快就完成学业了？”乐羊子回答：“学业并没完成，只是我每天都很想念你，因此回来看看你。”

听完乐羊子的话，他的妻子十分生气，顺手拿起剪刀将织布机上的布剪成了两半，乐羊子急忙上前阻止，可惜为时已晚。妻子对乐羊子说：“织布机上的布，是我一点一点织出来的，这上面凝结了我的辛勤和汗水，现在我把它剪断，之前所做的那些努力就付诸流水、白白浪费了。你去拜师学艺，可是只学到一半就回来了，这跟我把布剪成两半的道理不是一样的吗？不仅白白浪费了时间和精力，最后的结果还是一事无成！”

听了妻子的话之后，乐羊子恍然大悟，于是马上离开家，继续到很远的地方拜师学艺。此后的几年时间里，乐羊子再也没有产生过回家的想法。几年之后，乐羊子总算学艺有成，这才高兴地回家看望妻子。

乐羊子之所以能够获得成功，主要是因为他的妻子帮他克服了半途效应。在乐羊子准备中途放弃的时候，是妻子的一番话让他大彻大悟，这才有了最后的成功。

半途效应的出现，主要与下面两个因素有关：一是选择的目标是否合理，越是不合理的目标，越容易出现半途效应；二是个人意志力的强弱，意志力越薄弱的人，越容易出现半途效应。

我们都有过这样一种心理体验，当一个目标看起来太大、太宏伟时，心里难免觉得实现起来很难，于是不由自主地出现焦躁、紧张等不

良情绪。于是，在我们努力了一段时间之后，就会产生放弃的念头。

汪莉已经在同一个公司、同一个岗位上工作了五年，五年时间里，数次晋升的机会都和她擦肩而过。这让她心生困惑：“难道是我能力不足，才让我至今都没有晋升的机会？可是有些本来能力不如我的人也一步步升到更高的职位了啊！”无奈之下，汪莉找了一名心理咨询师帮自己解开疑惑。

经过一番交谈和测试之后，心理咨询师发现了汪莉的问题所在：虽然汪莉的工作计划很完美，可是在实际操作过程中她总是半途而废，这不仅让她白白浪费了很多时间，对能力的提升也毫无帮助。

在我们的身边，肯定也有很多和汪莉相似的人，每天都喊着口号，下决心要取得突出的成绩，但是计划没实施多久，就开始下一个计划，美其名曰“更好的计划”，实际就是为放弃上一个计划找借口而已。如果一直这样半途而废下去，那么非但无法取得成功，人生也会废在半途之中，除了一堆无法完成的计划，什么都剩不下。

心理测试

每个人都会给别人留下与众不同的印象，但是有时候我们留给别人的印象并不一定和我们的真实状态完全一样，你在别人的眼中究竟是个什么样子？请放松一下心情，选择一种你最喜欢的面具，或许就能找到你想要的答案。

A．蓝紫色的面具
B．红色的面具
C．橘色的面具
D．蓝绿色的面具

结果分析

选择A：你具有比较强烈的自我意识，拥有一个属于自己的世界，通常不会被人玩弄于股掌之间。你会竭尽全力去完成自己的目标，给人充满活力的感觉。你和朋友之间也会撇清关系，而且喜欢单独行动，所以让人觉得你非常神秘。这种神秘感有时会令你充满魅力，有时却会让人对你充满戒备心。由于他人感觉你难以接近，所以很多人更愿意与你保持一定的距离。实际上，你是一个十分温柔的人，可是除了那些与你关系密切的人，很少有人能够注意到你的优点。

选择B：你总会给人乐观向上、热情积极和敢于直面困难的感觉，而且你 优雅而温柔，经常设身处地地为别人着想，让人觉得你对维持人际关系非常在行。你给人的感觉是既坚强又脆弱，特别是你对人无比

包容的关怀，更加让人觉得你的魅力无法阻挡。你让人觉得你是一个有求必应的人，因此非常容易让人对你产生依赖心理，但是因为不善于拒绝，所以你很容易被人利用。

选择C：你身上时刻散发着自由愉快的气息，就像天真的孩子一样。你出现的场合，氛围都会热烈起来，因此你是聚会的重要一员。尽管你的性格开朗，大部分人都很喜欢你，可是大多数人都觉得无法和你成为关系亲密的朋友。因为大家都觉得你只是善于搞笑，并没有与人进行心灵的交流；还有些人认为你总是捉弄别人，所以不愿意和你成为好友。实际上，你是一个十分稳重老成的人，只是因为极少有人能够了解真实的你，所以你的知己并不多。

选择D：你的意志力十分坚强，不会依赖别人，常常给人留下独来独往的印象。你的好奇心很强，感受非常细腻，是一个十分知性的人。初识时会让人觉得你有些孤高自傲，难以相处，可是经过深入的交谈之后就会发现，你是一个极好相处的人；在感情变得深厚之后，才发现你其实是个十分爽快的人。你的魅力与众不同，所以无论男性还是女性都十分喜爱你。从你的外表来看，你是个十分冷静的人，而实际上你只是将自己的热情隐藏了起来。只有那些真正了解你的人，才能成为你天长地久的朋友。

第九章
把控欲望
把黑暗隐藏起来，畅享脱胎换骨的新生

欲望的黑暗不可避免，任何不愿承认黑暗的人都将受到黑暗的惩罚。勇于承认黑暗，正确认识黑暗，敢于直面黑暗，才能最终控制黑暗，让自己畅快享受新生！

延迟满足效应：忍一忍，更大的满足在后面

面对某种诉求和欲望，很多人的选择是“今朝有酒今朝醉”，能够快乐一时就快乐一时。这种迅速的满足确实能快速地填满欲望的沟壑，却忽视了适当延迟或许能令人得到更大的满足。

在发展心理学研究中，有一个十分著名的延迟满足实验。延迟满足效应就是从这个实验中发展而来的。

在实验中，实验员拿出一些非常好吃的糖果，给一些四岁的小朋友每人分发一颗。实验员告诉小朋友们：“你们可以把糖吃掉，假如立刻就吃的话，那只能吃你们手里的这一颗；假如你们等上二十分钟，那么就能吃到两颗。”有些孩子迫不及待，立刻将手中的糖果吃掉了。有些孩子则愿意等上二十分钟，尽管这二十分钟对他们来说似乎遥遥无期。为了控制住自己，这些孩子想办法分散自己的注意力，或是闭眼不去看糖，或是唱歌、跳舞，或是选择睡觉，漫长的等待之后，他们最终吃到了两颗糖果。

这个实验并没有就此停止，十几年之后，研究人员再次对当年参加实验的被试进行了考察。研究发现，那些在四岁时就能为了吃到两颗糖而等待二十分钟的被试，在青少年时期的适应能力和独立精神相对较强，自信心很足，通常 会受人欢迎和喜爱；那些迫不及待地将糖果吃掉的被试，则表现出固执、自卑的一面，而且面对压力的时候通常会选择逃避。

又过了十几年，研究人员再次对这些被试进行了考察。结果发现，那些能够做到延迟满足的被试不仅学习成绩更好，而且在事业上也更容易获得成功。

这个实验表明：能够在缺乏外界监督的情况下，对自己的行为进行适度的调控并坚持不懈地追求自己的目标的人，通常具有较强的自控能力，这种人更容易在各方面取得更大的成功。

逛商场的时候，在看到自己喜欢的衣服或鞋子之后，很多人会毫不犹豫地选择立刻买下来，以此满足自己的爱美欲望。可是拿回家之后，大部分人都会觉得后悔，不该一时冲动买了那么多一时用不上的东西。如果能够克制一下，回家之后再细细思考一下，或许就不想买了；即便真的还想买，在网上看一下，或许能节省不少钱。

冲动性的消费大多并非因为真心喜欢，而是在一瞬间受到了欲望和情绪的左右，出现了头脑发热的情况。当你想买一样东西的时候，先让自己冷静下来，认真地想一想，自己是不是真的想买那样东西。经过几天的“冷处理”之后，如果你还是非常想买，那时再采取行动，你后悔的概率就会低很多。此时，你因真心喜爱所得到的满足，比一瞬间得到的满足要大出很多倍。

当欲望来临的时候，很少有人能够抵挡住它的诱惑，很多人希望能够立刻体验到满足和快乐，即便这样做会透支自己的未来。关于这一点，使用信用卡消费就是一个十分典型的例子。很多人都有使用信用卡的习惯，因为出门时即便没带钱，也能用信用卡消费。这种消费方式确实在一定程度上满足了人们的消费欲望，使人们得到了购物的快感。但是，很多人并不清楚自己到底用信用卡消费了多少，这在无形中增加了

超限消费的可能性。信用卡上透支的金钱需要人们在未来的一段时间内偿还，这无疑给人们未来的生活带来了一定的影响和负担。

对此，在出门的时候，你可以试着把信用卡扔在家里，只带少量的零钱出 门，这样你就不会出现冲动消费的情况。这种方式能够逐渐培养你的延迟满足能力。当你能够自主地将满足欲望的渴望延迟时，你就能收获更多的快乐。要知道，延迟满足并不是要求我们拒绝快乐，而是帮助我们建立起短期快乐和长期收获之间的平衡，进而收获更加快乐和幸福的生活。

鸟笼逻辑：惯性思维作祟，令欲望支配行为

在惯性思维的牢笼里待久了，头脑就会变得僵化，反应也会变得迟钝，更不要说产生创造性的想法了。更有甚者，某些无用的欲望会冒出头来，在不知不觉间支配人的行为。

鸟笼逻辑是人类最难以抗拒的心理之一，它源自一个有趣的故事。

1907年，著名的心理学家詹姆斯和他的好友物理学家卡尔森一道结束了教师生涯，双双从哈佛大学退休了。

一天，詹姆斯对卡尔森说道："老朋友，咱们打个赌吧，我敢保证，用不了多久就能让你养上一只鸟。"

卡尔森觉得有些不可思议："不可能！我从未想过要养鸟，恐怕你要输掉这场赌局。"

几天之后，正好是卡尔森的生日，于是詹姆斯送了一个漂亮的鸟笼作为礼物。卡尔森十分高兴地接受了礼物，并将鸟笼当作工艺品挂在了房间里。

出人意料的是，此后有客人前来拜访，只要看到房间里挂着的空鸟笼，都会向卡尔森提出一个相同的问题："教授，您养的鸟怎么死了？"

听到这个问题，卡尔森只好一次又一次地向客人解释："我从来都

没养过 鸟，这个笼子是朋友送的一个礼物。”

客人们听到卡尔森的回答之后，总是露出一种不可思议的表情，好像在说“我知道你很伤心，但是鸟死不能复生，没有必要逃避现实”，然后说很多话来安慰卡尔森。

慢慢地，卡尔森不仅对回答客人的问题产生了厌烦感，同时也产生了“鸟笼里应该有只鸟”的想法，于是，他买回一只鸟放进了鸟笼里。他的心这才彻底平静下来，再也不用为客人们的问题而烦恼了。

最终，詹姆斯的预言变成了现实，鸟笼发挥出极大的功效。实际上，鸟笼逻辑产生的原因十分简单：在大多数时候，人们都以惯性思维来思考问题。看到空的鸟笼，自然就会想到鸟；鸟不在笼子里，自然就会想到鸟死了。在这种惯性思维的影响下，卡尔森的心理感受到了一定的压力，为了消除压力对自己的影响，他只好买回一只鸟与鸟笼相配。

在生活中，我们总能见到一些被鸟笼逻辑影响了的人。

杨震刚刚参加工作不久，领了第一个月的工资之后，他决定给自己买一双好一点的皮鞋充充面子。

第二天，杨震穿着新买的皮鞋去上班。同事们看到他的新皮鞋，全都赞不绝口，杨震心里别提多高兴了。正高兴着，他的好朋友说：“皮鞋挺好，就是你这身衣服跟皮鞋不太配啊！”听到这句话，杨震赶紧到镜子前面照了照，还别说，真是不太搭配，而且越看越不搭配。于是，杨震将新皮鞋收了起来。第二个月发完工资，杨震立刻穿上搁置了一个月的新皮鞋，到商场买了一身和皮鞋搭配的衣服。

接下来的一段时间里，杨震分别买了皮包、皮带、衬衫、领带、帽子、袜子，甚至去设计了新的发型。本来他只想买一双皮鞋，没想到为了让别人看着顺眼，额外又花了那么多钱。

其实，有些东西杨震并不需要，他只是在惯性思维的影响下不得已而为之。

在生活中，还有很多现象能够说明人们受到了惯性思维的支配。比如，结婚先要有房，大人的话小孩都要听，权威不可否定，等等。每一个不同的时代背景下，都要有新的观点和思维与之适应，如果总用传统的思维方式来指导现在的生活，难免会出现一些矛盾。很多改革措施之所以难以推进，正是由于受到惯性思维的影响和阻挠。只有勇敢地冲破这些阻挠，生命才会变得更精彩，人生才能闪耀更加美丽的光芒。

晕轮效应：关注闪光点，其他全忽略

因为“晕轮”这一点的美丽，就认定整体也是美丽的，这种看法实在有些愚蠢。可是在实践中，偏偏有很多人被“晕轮”迷住了眼睛，被人欺骗了还不自知。

所谓的晕轮效应，指的是在人际交往的过程中，某个人身上具有的某种特征将其他的特征遮掩了起来，使得其他人对这个人产生了认知方面的障碍。例如，某个年轻人平日里总是好吃懒做，大家就认定这个年轻人什么优点都没有，即便这个年轻人见义勇为，大家也不会相信；有些女生长得非常漂亮，某些人就会觉得她们非常完美，如同女神一般。这种情况就像大风天气前夜时，月亮四周会出现圆环（月晕）一样。其实，圆环只是扩大化的月光而已。基于此，美国心理学家爱德华·桑戴克为这种心理现象起了一个美丽而恰当的名字——晕轮效应。

在生活实践中，晕轮效应对我们的影响很大，在我们对别人进行评价时尤其常见。实际上，晕轮效应只是一种心理臆测，充满了主观色彩。它的错误表现在以下三个方面：

（1）它抓住的往往只是事物的个别特征，跟盲人摸象的故事一样，以偏概全。

（2）它将一些并没有内在联系的特征强行联系在一起，从而推断出有某些特征肯定就具备另外一些特征。

（3）它认同的东西就会全部肯定，不认同的东西就会全部否定，在评价的时候带有极端的色彩，极大地受到主观意愿的影响。

总而言之，晕轮效应在人际交往中会对人的心理产生极大的影响，在交往过程中需要尽力克服。

俄国大文豪普希金对“莫斯科第一美人”娜坦丽产生了十分炽热的爱情，两个人交往之后最终走进了婚姻的殿堂。娜坦丽虽然天生丽质，可是和普希金并没有什么共同语言。普希金每次写完诗都要念给娜坦丽听，可是娜坦丽总是捂着耳朵说：“我不听！我不听！”反过来，娜坦丽经常让普希金陪着她到处游玩，参加一些奢华的晚宴、舞会等。为了满足娜坦丽的要求，普希金只好停止自己的创作，结果身负巨额债务，日子过得贫困潦倒。最后，普希金为了娜坦丽进行决斗，最终不幸身亡，致使一颗文学巨星早早地陨落。

普希金被娜坦丽的美丽容貌吸引，却没有注意到她身上的那些缺点，也没有仔细考虑两个人是否真的适合在一起生活。他因为晕轮效应而吃了很多的苦头，最终的结局令人扼腕叹息。

俗话说“人不可貌相，海水不可斗量”，以貌取人是十分不可取的做法。可是，很多事情都是说起来容易做起来难，许多人虽然深知其中的道理，但是在判断一个人的时候难免会受到对方外貌的影响。从心理学的角度来说，人们其实就是受到了晕轮效应的影响。

晕轮效应不仅仅表现在以貌取人这一个方面上，在通过衣服来判断地位、通过讲话来判断人性方面，晕轮效应也时常发挥作用。尤其是对

陌生人进行评价时，晕轮效应会有更加明显的体现。

从认知的角度上说，晕轮效应与盲人摸象的道理是一样的，都是一种十分片面的判断。在晕轮效应的影响下，我们对人的认知并不充分，做出的判断也会有失偏颇。所以，在与人交往时，我们应该时刻告诫自己，不能轻易受到晕 轮效应的影响，以免掉进晕轮效应的陷阱。

在实际交往中，我们时常也能遇到一些利用晕轮效应的人。在初次见面时，他们会充分展现自己的闪光点，而刻意规避自己的不足，由此让人对他们产生良好的印象，为日后的交往打下坚实的基础。

与人交往时，一定要充分考虑晕轮效应的影响，通过合理地理解和运用晕轮效应，拓宽和延展自己的交际之路，在人生的舞台上展现更加完美的自己，获得更多的鲜花和掌声。

布里丹毛驴效应：学会取舍，鱼和熊掌不可兼得

生命中充满抉择，每个人都想选择对自己最有利的那个选项。于是犹豫、思考，在斟酌中看着机会一个个溜走。后悔吗？当然！有用吗？没有！懂得取舍，尽快选择，机会才能变成真正的机会。

布里丹是一名大学教授，他之所以出名，据说是因为他证明了在两种相反且完全平衡的推力作用下，人们是不可能随意行动的。关于这一点，他举了一个驴选择草料的例子：

布里丹家里养着一头健壮的毛驴，他每天都到农民那里买一堆草料喂驴。

一天，农民将草料送到布里丹家里，而且出于对他的仰慕，另外送了一堆草料给他。两堆草料都被放在毛驴身边，这一下可让毛驴犯了难。面对两堆从数量到质量甚至是与它的距离都相差无几的草料，毛驴左右为难。尽管它十分自由，完全可以自主地选择一堆草料，可是由于从外观上无法辨别草料的好坏，毛驴只好看看这堆，瞅瞅那堆，始终难以决定究竟要选哪一堆。

于是，这头可怜的毛驴只能一直站在两堆草料之间，时而考虑数量，时而考虑质量，时而观察颜色，时而分析哪个新鲜，它就这样反反复复、犹豫不决，最终在不知所措中活活饿死了。

布里丹的毛驴之所以遭受死亡的厄运，就是因为两堆草料它都舍不得放弃，不知道应该做出怎样的决定。这种在做决定时迟疑不决、犹犹豫豫的现象，就被称为布里丹毛驴效应。

俗话说“鱼和熊掌不可兼得”，如果想要鱼和熊掌兼而得之，最可能的结果就是鱼和熊掌一样都得不到。

刘宏是一名销售员，在公司工作了三年之后，公司给了他两种选择：一是继续磨炼三个月，然后竞聘副总经理；二是到国外考察学习，一年之后回国，直接做总经理。

面对这两个不同的机会，刘宏的大脑中进行了激烈的思想斗争。选择三个月之后竞聘副总经理，等待的时间较短，可是职位不是很高，还有竞聘失败的可能；选择出国考察学习，回国之后职位很理想，可是自己的学习能力有限，万一在这个过程中暴露出缺点，可能连副总经理都当不上。

刘宏左右为难，不知道应该怎么选择。转眼之间，公司要求的最后期限马上就要到了，刘宏却依然没有做出选择。万般无奈之下，公司领导只能视刘宏主动放弃了这个机会。刘宏总想做出一个更有利于自己发展的选择，可是到最后连选择的机会都没有了。

上例中刘宏的做法看似追求尽善尽美，能够得到完美的结果，实际上是浪费宝贵的机会和美好的生命。在应该做决定的时候，就应该积极、勇敢地做出决定。如果想把所有的好事都揽到自己身上，那让别人怎么办呢？

在生活中，每个人都要面临各种各样的选择，而做出怎样的选择对于人生的成败有着十分重大的影响。在这种情况下，每个人都希望做出最佳的决定，所以出现反复斟酌、犹豫再三、举棋不定等情况，这些都是可以理解的。然而，在大多数情况下，机会总是稍纵即逝的，并没有多少时间留给我们去仔细斟酌。而且，一个人一生中或许只有那么几个十分重要的机会，一旦失去，就再也找不回来了。所以说，面对机会的时候，我们更需要当机立断，马上做出决定。否则，机会就会在犹豫不决中悄悄溜走，留给我们的只有一声叹息而已！

近因效应：无关偏见，关乎短时记忆

新近获得的坏印象，有时能够遮盖之前所有的美好，如果盲目地以此作为判断人或事的依据，那么结果一定是偏颇的、不准确的。漫漫的人生旅途中，切忌只看眼前，而要长期综合考虑。

所谓“近因”，指的是个体新近获得的信息。在人们识记一系列事物时，往往对末尾部分的记忆比较清晰，而对中间部分的记忆相对模糊，这种现象就是人们常说的近因效应。

在识记的过程中，得到前后两部分信息的时间间隔越长，近因效应越明显。这是因为之前识记的信息已经逐渐变得模糊，而近期获得的信息在短时间内仍保持清晰的印象。

心理学家的观点是，在识记了一系列的事物并进行回忆时，对该系列中的最后一部分内容的回忆与识记相距的时间是最短的，所以更容易从短时记忆中提取出来。

美国心理学家卢钦斯通过编撰两段文字的方法对首因效应进行过研究，他编撰的文字与一个名叫吉姆的男孩的生活片段有关。

在第一段文字中，他将吉姆描写成一个热情而开朗的人；另一段文字则完 全相反，他将吉姆描写成一个冷漠而内向的人。随后，他将这两段文字以不同的方式进行展现：第一种方式是，将描写吉姆热情开朗

的文字放在前面，冷漠内向的文字放在后面；第二种方式是，将描写吉姆冷漠内向的文字放在前面，将热情开朗的文字放在后面；第三种方式是，只展现描写吉姆热情开朗的文字；第四种方式是，只展现描写吉姆冷漠内向的文字。

随后，卢钦斯请来四组被试，让他们分别阅读四组文字中的一组，然后回答同一个问题："吉姆是一个怎样的人？"结果发现，第一组中八成左右的被试认为吉姆是友好的，第二组中只有两成左右的被试认为吉姆是友好的，第三组中九成以上的被试认为吉姆是友好的，第四组中只有不到半成的被试认为吉姆是友好的。

实验进行到这里，说明了人们在接受少量信息的时候，先呈现的内容更容易对人产生影响。

卢钦斯继续进行实验，在被试阅读到一半的时候，他让被试参加一些活动，如做游戏、讲故事等，然后让被试继续读完剩下的文字。这时候，大多数的被试会根据活动之后得到的信息来判断吉姆是一个怎样的人。

从后续实验中可以看出，在信息较多、接受信息过程较长时，最后获取的信息对被试的影响更大一些。在形成印象的过程中，当吸引人的信息不断出现，或是之前的印象变得模糊时，新近获取的信息就会发生比较大的作用，这时就会发生近因效应。

在现实生活中，近因效应是非常普遍的一种心理现象。

赵鹏和汪强小学就是同学，从那时起两个人就是非常要好的朋友，

彼此之间非常了解。可是前一段时间，赵鹏的家中发生了一些变故，所以他的情绪变得很不好，经常冲着汪强发火，这让汪强的心中很不高兴。一个偶然的情况下，赵鹏被卷进了一起刑事案件。这让汪强觉得赵鹏此前一直在欺骗自己，于是直接和他断交。

汪强的这种表现，充分表明了近因效应的危害。

朋友之间之所以出现负面的近因效应，大部分是因为在交往的过程中出现了与自己的愿望相违背的情况，当自己的愿望无法实现，或是感觉自己的善意被误解时，人的情绪会变得冲动，在冲动的状态下，人们控制自己的行为及理解事物的能力都会有所降低，非常容易说错话、做错事，产生非常不好的后果。

近因效应使得人们更加看重新近的信息，却忽视了之前那些信息的参考价值，以至于无法全面而客观地对问题做出判断。近因效应令我们只是根据较少的信息去评判一个人或是一段人际关系，将历史和现实、现象和本质完全割裂开来，妨碍了我们客观地看待事实，严重妨碍我们对人进行准确的判断。

在人际交往中，我们常常会受到近因效应的影响，因而做出错误的判断。所以，面对长期的朋友或伙伴，我们不能以一件事去判断他，而应该用长期的眼光去综合看待他，这样才能避免因一时冲动而做出错误的决定。

破窗效应：坚决抵制和惩处第一个“打破窗户”的人

好好的窗户没人会去破坏，坏掉的窗户却会被越来越多的人破坏。第一个打破窗户的人是造成这种情况的罪魁祸首，一定要严加惩处、以儆效尤！

破窗效应是心理学上的一个重要理论，最初由詹姆士·威尔逊和乔治·凯林提出。这个理论认为，如果放任环境中的不良现象存在，就会使人们争相效仿，甚至变本加厉。

以一栋旧楼房为例，楼房的窗户玻璃完好无损时，很少有人想要将玻璃打碎。有一天，一个人无意间打碎了一扇窗户玻璃，如果不及时将玻璃修好的话，就会引来更多的人对窗户进行破坏。窗户全部被破坏之后，那些人就会进入楼房，继续各种破坏行为。

再比如，一面干净的墙上，一旦出现一些涂鸦，又没人及时进行清理的话，那么很快就会出现更多的涂鸦，最终使墙面变得不堪入目、一片狼藉；一条干净的街道，如果出现一些垃圾而没人及时处理，用不了多久，整个街道都会变得脏乱无比；等公交车时，只要有人加塞儿不被制止，那么就会有更多的人选择加塞儿……

这就告诉我们一个显而易见的道理，任何不良的行为，假如在它刚刚开始时没有被禁止，一旦形成不良的风气，再想禁止就没有那么容易了。就像千里　河堤上有一个蚁穴，并没有引起人们的注意，结果蚁穴

越来越多，河堤的土越来越松，最后，就会酿成“千里之堤，溃于蚁穴”的惨剧，造成难以弥补的巨大损失。

在生活中，我们常常会有这样的感受：在桌子上放些钱，然后将房门打开，可能让好人变成小偷；对于违反公司规定的员工，如果没有及时进行批评和处罚，就会导致更多的员工开始违反规定；食堂里浪费粮食的情况时有发生，假如不去制止，浪费之风就会越发猛烈；等等。

有一家拥有几十名员工的建筑公司，公司明文规定进入施工现场必须佩戴安全帽，一旦发现违反规定的现象，每次罚款五十元，如果屡教不改，就会加倍罚款甚至可以直接辞退。

有那么几个人因为各种原因忘记佩戴安全帽，公司考虑到他们并非故意，于是没有按照规定进行处罚。可是，随着时间的推移，越来越多的人都“忘记”了佩戴安全帽这件事。公司的规定就像一纸空文，变得毫无约束力了。直到有一天，一个员工因为没有佩戴安全帽而被砸伤，公司领导才重新意识到安全帽的重要性。

如果刚刚发现违规现象的时候就对员工按照规定进行处罚，想必就不会出现员工被砸伤的惨剧。可以说，这起惨剧的根源在于没有依规行事，没让第一个“打破窗户”的人接受应有的惩罚。

“第一扇破窗”通常是事情恶化的根源，这种现象随处可见。看到“第一扇破窗”，我们常常会暗示自己：窗户已经破了，我再打破几扇也没有什么关系。有了这样的想法，我们就会放松对自己的要求，于是，随手扔垃圾、大声喧哗、乱涂乱画等一系列不文明的行为便随之而

来，从而导致我们和文明、公德的距离越来越远。

很多人会为自己的行为找借口，如“地上已经脏了，我再扔点垃圾也没什么”“大家都在吵，我怎么就不能吵”之类的托词，只能说明很多人并没有意识到自己心理方面的黑暗。实际上，人与环境、人与人之间都是相互依托的， 很多人都只顾着抱怨环境，抱怨别人，抱怨社会的阴暗，却从没反思过自己的行为对环境、对别人会产生什么影响。

我们不该做第二个、第三个甚至第N个“打破窗户”的人，而该做第一个修复“破窗”的那个人。有时，我们确实很难决定别人的想法或是改变所处的环境，但是，我们可以下定决心，绝对不做第一个“打破窗户”的人。

心理定式：揉碎固有观念，发现更多可能

固有的思维和想法，会将你束缚在历史的牢笼里，无法迈出走向未来的那一步。想要具有创造性的思维，获得创造性的成果，必须驱逐自己的心理定式，让自己看到未来的无限可能。

苏联一位心理学家做过一个十分经典的实验，来验证心理定式。

实验员拿出同一张照片，分别出示给自愿参加实验的两组被试。

在出示照片的同时，实验员对第一组被试介绍道："这是一个十恶不赦的罪犯。"对第二组被试的介绍则是："这个人是一位著名的科学家。"

之后，实验员让两组被试分别用文字来描述一下照片上的那个人的样貌。

第一组被试的描述是这样的：他的眼睛深深凹陷，说明他是一个十分狡诈的人；他的下巴非常突出，表明他会在犯罪的道路上继续顽抗到底……

第二组被试的描述是这样的：他的眼睛深深凹陷，说明他的思想深邃；他的下巴非常突出，表明他拥有顽强的意志，不会在求知的道路上轻易认输……

很难想象，对于同一个人，两组被试的评价竟然有着天壤之别！之所以出现如此大的差距，只是因为他们之前得到的关于此人的身份信息不同而已。从　中可以看出，心理定式对人们的认知具有十分巨大的影响！

心理定式又被称为心向，是指主体对某种活动产生的准备状态或是行为倾向，一般很难被主体意识到。具体说来，就是人们当前从事的活动，常常会受到以前从事过的活动的影响，倾向于带着之前活动的特点。心理定式不仅会影响人们的认知，对人们的记忆也会产生影响。在日常生活中，心理定式能够帮助人们按照之前的经验轻松地解决问题，但是也会阻碍人们的创造性。

有这样一个十分经典的实验：

实验员将几只蜜蜂和数量一样的苍蝇装到一个玻璃瓶中，然后将瓶子平放，瓶底对着窗口。结果，几只蜜蜂始终在瓶底寻找出口，一直到筋疲力尽或是饿死也没能飞出瓶子；而苍蝇则在很短的时间内，从瓶口一一飞走了。

蜜蜂认为“有光亮的地方就有出口”，自以为是地将出口设定在瓶底，并不断地重复自认为符合逻辑的行动，由于受到心理定式的影响，最终只能接受死亡的命运；而苍蝇对光亮并没有所谓的定式，于是四处乱撞，反而找到了逃脱的出口。

从某种程度上说，心理定式能够帮助我们在从事某些工作时节约一些时间和精力，可是它也束缚着我们的思想，让我们只能采用常规方法

去处理问题。心理定式不仅在思考和解决问题时出现，在与人交往的过程中同样也会展现它的影响力。

当别人向你介绍一个颇受欢迎的人时，你是不是会心生乐意，想要与之进一步交往？如果别人介绍给你的是一个口碑很差的人，你的心中是不是也会生出反感，不愿和他多说一句话？其实你并不认识对方，对他也没有过多的了解，仅仅因为舆论的评价，你就给对方下了定义，这是因为你受到了心理定式的影响。

许多人都经历过这样的事情：当你感觉口渴，想要喝水的时候，总是用很大的力气将水壶提起来，可是有时候水壶里并没有水，结果你将水壶提得很高。之所以出现这种情况，是因为你有了心理定式。你觉得水壶里应该有很多 水，于是用足以将水壶提起的力量去提水壶，可是水壶里并没有水，这就使得你付出的力量过大，自然而然地将水壶提得很高。

在社会化的过程中，人们不仅仅获得了知识和经验，也逐渐养成了某种生活习惯、处事方式及性格倾向等，这些都可以被称作定式。当我们面对相同的场景或事情时，定式总会在不知不觉间影响我们的判断。面对这种情况，我们应该时刻保持冷静，尽量抛开以往的观念，以客观的态度去分析眼前的情况，这样做出的判断才能更加准确。

投射效应：在小人眼里，所有人都是小人

每个人的心灵都是一面明亮的镜子，你觉得别人卑鄙，恰恰反射出你自己的卑鄙。小人总喜欢“度君子之腹”，坏人总觉得别人要谋害自己，这都是本性使然，很难有所改变。

所谓投射效应，指的是在人际交往的过程中，人们总是根据自己的情况去评判他人，总觉得自己有什么特征，其他人一定也具有和自己相似的特征，因此将自己的特征、意志及感情投射到其他人身上，而且不管真实情况如何就强加在别人身上，最终导致自己产生认知方面的障碍。通常情况下，投射效应有以下两种类型：

第一种是指个人并没有注意到自己身上的一些特性，而将这些特性投射到他人身上。比如，一个学生对自己的同学怀有敌意，他就总会感觉同学对自己有敌意，仿佛对方的一举一动都带着挑衅的意味。

第二种是指个人意识到自己的某些不称心的特性，而把这些特性投射到他人身上。这种投射通常会投射在自己尊重、崇敬的人身上，其中的逻辑是，虽然那些人有这些特性，但他们具有光辉的形象，那我有这些特性又有什么关系呢？

关于投射效应，心理学家罗斯做过这样一个实验：

罗斯找来80名大学生，向他们提出问题：“你们愿不愿意背着一大

块广告牌或是宣传牌，在学校里到处走动一下？”结果，有48名大学生愿意做这样的事，32名大学生则对这件事表示反对。罗斯进一步了解他们的想法，愿意做的48名学生表示他们觉得这件事情大多数人都会愿意做，而反对的32名学生则感觉根本没人会做这样的蠢事。

这些参加实验的学生并不知道别人的选择，只是不知不觉地将自己对待这件事情的态度转嫁到其他学生的身上，完全没有考虑其他学生的感受。这个实验的结果，很好地印证了投射效应的存在。

我们常常把自己的价值观和行为准则作为衡量别人的标准，当别人和自己保持一致时，那他就是对的；一旦与自己有所不同，就认定是别人犯下了错误。实际上，我们的价值观和行为准则也有不对的时候，以此来要求别人，这本身就是一种错误，我们只是陷入自以为是的泥潭里无法自拔而已。

在评价别人的时候，人们常常受到投射效应的影响，这会对人际关系产生不好的影响。宋代文学家苏东坡也因投射效应吃过亏。

苏东坡和佛印和尚的关系很好，有一次，苏东坡去拜访佛印和尚，他开玩笑地对佛印和尚说：“在我眼里你是一堆狗屎。”佛印和尚不但没有生气，反而微笑着回应道：“在我眼里你是一尊金佛。”苏东坡觉得自己占了便宜，扬扬得意地回家了。到家之后，苏东坡向妹妹炫耀这件事，妹妹却说：“哥，你吃亏了。佛语有云‘佛心自现’，对方在你眼里是什么，你自己就是什么。”苏东坡这才认识到自己确实有些自以为是，佛印和尚比自己高明多了。从此，他对佛印和尚更加敬重了。

一般情况下，投射效应会让人对他人做出错误的评价，进而影响彼此之间的人际关系，对于交往活动来说，它的存在是非常危险的。在与人交往时，我们一定要时刻提醒自己，尽量避免投射效应对自己产生影响，用相对客观、真实的态度去评价他人。

心理测试

每个人的心里都有一个黑匣子，这个黑匣子里藏着自己最害怕的东西。保护自己是人的天性，谁也不想将自己的弱点展现在别人的面前。那么，你知道自己内心最害怕的是什么吗？下面的测试将告诉你答案。

假如女巫赠予了你一个神兽，你会选择下面哪个呢？

A．喷火龙
B．蜥蜴人
C．独角兽
D．南瓜兽

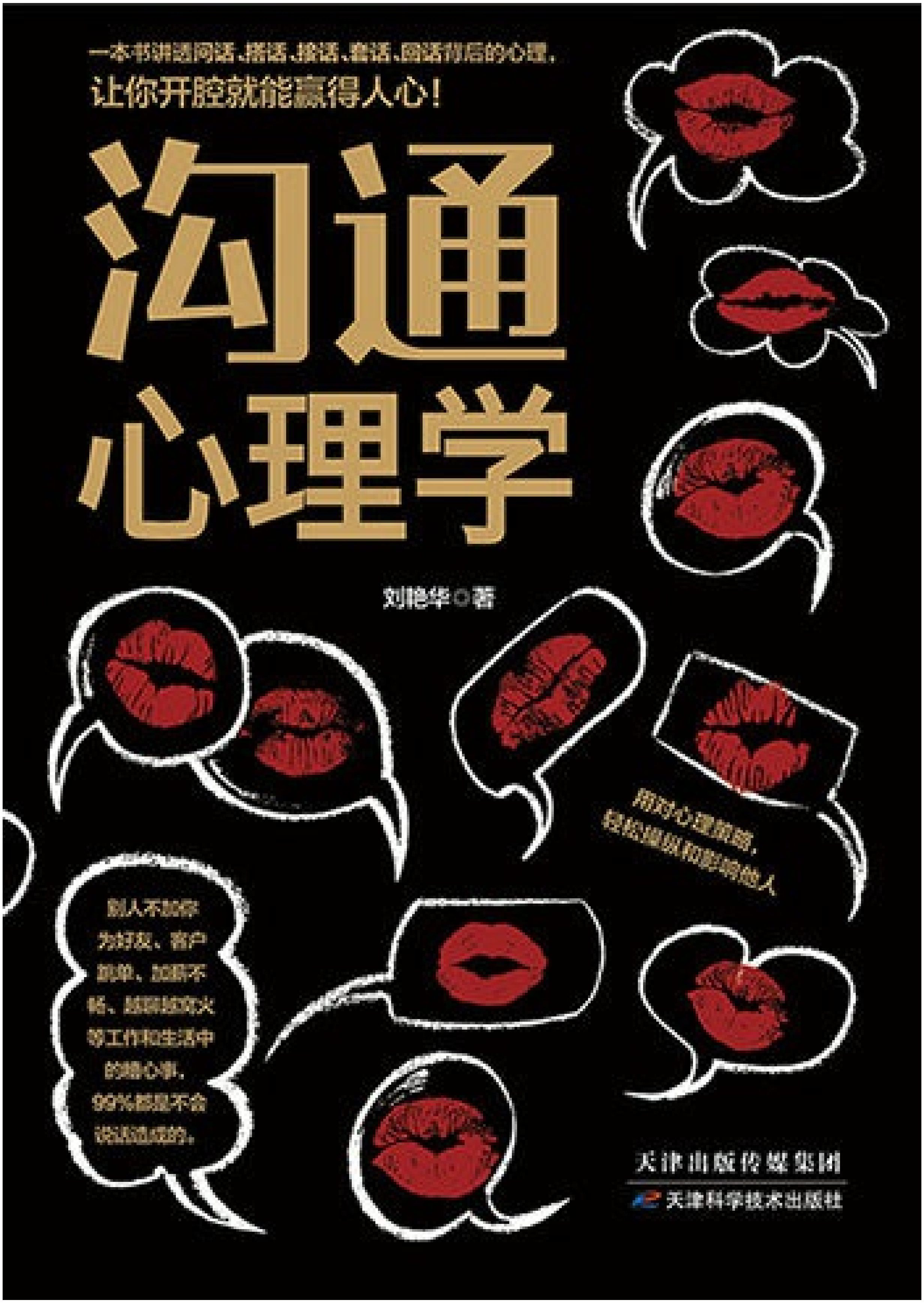
结果分析

选择A：接踵而来的坏消息。你一直都是一个过得一帆风顺的人，所以突如其来的失败会让你变得消沉不已。假如是一连串的坏消息，心里再怎么积极向上、阳光健康的你也会无法承受。你会在一段时间内觉得自己处于倒霉状态，久久不能释怀，越往坏处想，做错的事情就越多，以至于倒霉事像滚雪球一样越来越大。

选择B：工作上的烦恼。平日最让你感到不安、压力大的就是工作了，认真看待工作的你总觉得职场上有太多不可知因素，一旦遇到你无法掌握、控制　的状况，你就必须做紧急应对，因此而倍感压力大、责任重，于是烦躁郁闷由此而生。你只求平安无事地度过每一天，然后期待着发薪日，过着这样安然无事的日子就足矣了。

选择C：感情的纠结。重感情的你总是会因为情感上的问题而烦恼，不论是爱情里的争吵，还是友情上的分歧，或者是亲情中的不理解，都让你辗转反侧、烦躁郁闷。感情是世界上最难解的习题了，面对感情世界的多种面貌与其中的暗潮汹涌，你总觉得束手无策。只有有一个知己作为军师为你出谋划策，你才会觉得有些安心。

选择D：现实的生活。你是一个爱幻想、向往美好的人，和谐而美好的世界才是你所渴望的，但是现实生活往往不如你意，黑暗、残酷、烦琐的现实常常让你有找一个虚拟世界躲起来的想法。你总是通过自我幻想来给自己一个精神支柱，做一些不切实际的梦想，一旦梦想破灭了，你又不得不面对毫无乐趣的现实。


一本书讲透问话、搭话、接话、套话、回话背后的心理，
让你开腔就能赢得人心！
沟通
心理学
刘艳华◎著
用对心理策略，
轻松操纵和影响他人
别人不加你为好友、客户跑单、加薪不畅、越聊越窝火等工作和生活中的糟心事，99%都是不会说话造成的。
天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

改变人生的沟通之道

怎样讲能化敌为友？

说什么能赢得支持？

如何与陌生人拉近距离？

如何与熟人增进感情？

怎样说话能鼓舞团队士气？

怎样让步既不吃亏，还能让对手满意？

热脸贴冷屁股时，应该怎样化解尴尬？

……

生活中，我们每个人都有可能面临这些沟通问题。然而，沟通高手并非天生，而是通过认真学习沟通方法和技巧练成的。本书写给那些希望自己会说话，但是又不知道如何提升沟通技能的人。

序

世界上没有两片完全相同的树叶，也没有两个完全相同的人。即使是看起来长得一模一样的同卵双胞胎，也往往性格各异、志趣不同，更何况是原本陌生的人呢。然而，人又是群居动物，每个人的生存和发展都离不开群体的存在。每个人除了有个体的本性之外，无一例外地都还有社会性，因为每个人都是社会的一员。这就注定了人际关系是社会生活的重中之重。现代社会飞速发展，更是要求人们在职场上彼此协作，在生活上守望相助。

曾经有人统计过，在职场上频繁辞职的人中，绝大部分都是因为人际关系处理不当。这个结果显然令人惊讶。工作能力和专业素养不才是职场上最重要的资本吗？很遗憾地告诉大家，答案是否定的。在智商和情商之中，情商显然更大程度地影响人们的生活，左右人们的工作，甚至决定人们的命运。由此可见，以高情商的姿态出现在众人面前，给自己建立良好的人际关系，才是行走职场、畅意生活的法宝。

当然，与人交流并非只是简单地说话。所谓沟通，不但要说话，更要达到说话的目的。很多人都觉得要想处理好人际关系、受人欢迎，就必须处处逢迎、掌握人际交往的诸多技巧。无疑，这些都是不可或缺的。但更重要的一点是，要想把话说到别人心里去，要想让自己的话一针见血、直指人心，我们首先应该了解人们的心理，以心理学常识为基础，进一步掌握沟通的技巧。

现代社会的发展速度越来越快，人心也变得越加浮躁和复杂。行走

于社会，我们无法保证遇到的每个人都是我们喜欢的、欣赏的。那么，当遇到我们厌恶的人时，难道要绕道而行吗？显然是行不通的。但如果我们了解心理学，结果就会不同了，因为我们可以通过观察对方的言谈举止更快地了解对方，进而洞悉对方的心理，使自己在人际交往中占据主动地位，成功征服对方，或者至少使自己与对方的沟通更加和谐。由此可见，卓有成效的沟通，必须建立在对他人理解、尊重的基础上。

对于心理学，很多人将它想象得玄而又玄，甚至以为只要学了心理学，就能看透他人的心思。实际上，心理学并没有如此神奇的作用。但是，心理学的确能够帮助我们更好地了解他人的心理，从而为与他人更好地沟通打下基础。对于这样一门不够玄奥的学科，聪明人依然能够认识到它的重要作用。当然，任何学科都不可能脱离实际，心理学也是如此。很多心理学的理论知识，唯有学以致用，才能发扬光大。这一切都需要我们灵活掌握与变通处理。

为了能够在社交场合游刃有余，为了能够成为受欢迎的社交明星，从现在开始，就深入了解心理学吧！当你拥有自成体系的沟通心理学时，你就会发现自己受益匪浅，也会更加信任和重视这门社交场上的新学科！

目　录

序

第一章　沟通前先心理热身，没有谈不成的事、聊不来的人

　　同理心：感情的共鸣是沟通的润滑剂

　　从众心理：从众，让人不假思索地认同你

　　折中心理：一切能否如你预期的那般

　　猎奇心理：与其求着听，不如晾着说

　　虚荣心理：满足虚荣心，沟通更顺畅

　　优越心理：让人们不再斤斤计较的秘诀

　　互惠心理：一举两得，何乐而不为

　　权威心理：专家让人站一队，权威更有说服力

第二章　顺畅沟通，牢记八大基本原则

　　人际交往的基础，尊重心态不能少

　　良好沟通的前提，微笑以对很重要

　　适时倾听姿态好，然后发声效果妙

　　浮躁心态不可取，耐心更能动人心

　　良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

　　营造良好的氛围，交谈才能获双赢

　　察言观色再发声，有效沟通巧促成

　　话题找对是关键，让沟通事半功倍

第三章　读懂肢体语言，让对方传递出的信号为自己所用

　　读懂眼神，才能探查人心

　　适时点头，表达关注与欣赏

　　频频点头，也许意味着厌烦和催促

　　水杯摆放，位置丈量心理距离

　　座位变动，助你不动声色施压于人

脚尖指向，窥探他人心理秘密
频繁看表，暗示应该结束谈话
第四章　攻心有术，用正确的钥匙打开心门上的锁
运用正确的称谓，拉近彼此的距离
与其说自己想说的，莫若说他人想听的
分享个人小秘密，消除陌生距离感
调整好宽容心态，体谅他人心理情绪
站在他人的角度想，换位思考体谅他人
正面争执最无效，迂回沟通是正道
抓住兴趣切入点，有效沟通并不难
好汉也提当年勇，你要学会搭梯子
表达主见有技巧，谈笑风生见真章
第五章　移情换位，与咄咄逼人的客户也能谈下去
知己又知彼，才能一招制胜
啰唆和唠叨，让事情更加南辕北辙
真正的说服，并不仅依靠口舌争锋
先表达认同，建议更容易被接受
情况各异时，见风使舵也无妨
适时的退让，才能让你反败为胜
无计可施时，不如危言耸听
当利益一致，说服自然水到渠成
第六章　柔软对话，优雅而高效地实现目的
学会示弱，有时更能得偿所愿
消除不满，低调谦卑效果好
假泄私密，洞察他人真心真意
弱势姿态，更能寻得他人相助
遇事多商量，不当独裁者

不要想当然，真诚是首要
眼泪当武器，钢筋绕指柔
温柔动人心，拒绝硬碰硬
第七章　添加幽默，发掘你体内潜藏的润滑才能
故意曲解，避开他人语言陷阱
敢于自嘲，巧妙化解尴尬处境
适度玩笑，不可伤害朋友面子
临危不乱，幽默语言轻松救场
正解幽默，因地制宜注意场合
调动气氛，玩笑开场活跃氛围
第八章　懂点儿心理博弈，让你不动声色地反客为主
真诚赞美，使人欣然接受你的请求
巧用激将法，逆反心理实用有效
以大博小，大要求换回小帮助
背后赞美，交际效果事半功倍
推销自己，积极展示自身价值
坦承困难，启动他人恻隐之心
主动施惠，可能收获涌泉相报
软磨硬泡，曲线撼动难解僵局
第九章　委婉拒绝，让人有尊严地收回不情之请
贬低自己，对方自会收回不情之请
巧用暗示，委婉拒绝保全双方颜面
拒绝他人，一定要搭好台阶给人下
无声回应，有时沉默是最好的拒绝
截话之术，在对方请求前先发制人
迂回引导，争取掌握话题的主动权
提前预判，巧妙把麻烦挡在门外

第十章　良药不苦口，给批评乔装打扮一番
雅量容忍，体面退让
委婉批评，保全颜面
说在明处，意在暗处
欲抑先扬，方式得当
自我批评，再及他人
幽默批评，增进感情
第十一章　说得刚好，出色陈述才能开启职场晋升之路
上司频繁点头，并不意味肯定赞许
主动毛遂自荐，也许更能得到领导赏识
小心应对上司，从细枝末节中抓捕信息
控制交往距离，与同事过于亲密惹祸患
职场中忌隐私，不要轻易加入“小团体”
重视工作汇报，让领导对你刮目相看
捕捉弦外之音，才能领会领导真心
第十二章　学点儿救场技术，社交场合才能聊得开
帮他人打圆场，不费力气送人情
面对他人挑衅，机智应对显淡然
当遇到质疑时，找准时机再解释
善用逆向思维，棘手问题巧解决
面对尴尬沉默，找准话题破僵局
安慰话掩伤疤，带给病人正能量
勇敢承认错误，给彼此更多理解
返回总目录

第一章
沟通前先心理热身，没有谈不成的事、聊不来的人

要想和别人更好地相处，你首先要做个“会说话的人”。当你端坐在角落里想要与人搭讪却又羞于启齿时，你是否会暗暗懊恼？当你混迹于人群之中想要发声却又终于沉寂之时，你是否也会心生不甘？当你在社交场上看到那些谈笑风生、高谈阔论的人时，你是否也会心生艳羡？

学习沟通心理学，让你掌握沟通语言的技巧，接触并学习更多新鲜的、有趣的、有用的沟通心理，打破思维局限，成为会说话、受欢迎的人！

同理心：感情的共鸣是沟通的润滑剂

最近，张晴和老公史强一直在冷战，谁也不理谁。原来，史强前段时间休息的时候带孩子去游乐场玩，一不留神，孩子摔下台阶，摔破了脑袋，不但流了很多血，还去医院缝了好几针。她当时赶到医院，看到孩子的伤口，就忍不住地流下泪来。看着孩子原本光滑的额头留下了缝合的印记，张晴无论如何都不能原谅老公。难怪，因为史强经常需要出差，所以孩子几乎是张晴一手带大的，连个替换手的人都没有。为此，张晴根本无法控制自己的情绪，歇斯底里地冲史强喊道："你是怎么看孩子的？你也配当爸爸吗？"张晴的话像一把尖刀，刺入史强的心里。他意识到自己对这个家的贡献太少了，也意识到张晴心中对他的抱怨。幸好，孩子年纪小，伤口愈合能力强，很快就长好了，但是张晴和史强之间的感情裂痕，却始终没有复原。

每当看到孩子额头上的伤疤，张晴就想起史强的失职。史强呢，每当看到孩子额头上的伤疤，就会想起张晴在情绪失控时对他的歇斯底里。如此心灰意冷地度过短暂的假期，史强又要去外地了。临行前，他一本正经地对张晴说："老婆，我想了想，也不挣这驻外的补助和高工资了。我觉得我还是申请调回来吧，这样也能帮你分担一些。你一个人，的确是太累了。"听了史强的话，张晴的眼泪又忍不住掉下来，她懊悔地说："老公，你也为这个家付 出了很多。我那天情绪太激动了。要不是你这些年孤身在外，我和孩子不可能住上大房子，也不可能有这么好的生活条件……"话说到这里，张晴和史强全都动了感情，想起结婚以来的点点滴滴，他们都不胜感慨。最终，夫妻俩一致决定让史强调

回来，抽出更多的时间来陪伴孩子。

原本的冷战，在史强的自我反思和积极改善中，画上了句号。史强知道，虽然自己为家庭的物质生活做出了贡献，但是实际上妻子这几年来一边工作一边操持家务，还要照顾孩子，付出得更多。为此，史强理智地进行思考，想出了合理的解决方案。史强的自我反思，也让张晴调整思路，改变态度，不再抱怨史强，而是想起了史强这几年来为了家庭在外奔波，身边连个照顾的人都没有，实际上也是非常孤独、寂寞的。就这样，夫妻俩对家庭生活的艰辛和幸福的感悟，让他们产生了同理心，不约而同地理解和认可了对方，从而使冷战结束，全家都恢复到最初幸福、快乐的状态。

所谓同理心，就是能够设身处地为他人着想的态度和思路。我对同理心的理解有三种：一是尝试采用另一个人的观点，将自己的意见放在一边，同时试着去了解对方；二是贴近地去体验别人的感受；三是真诚地关心对方的福祉。

利用同理心，我们能使沟通更顺畅。影响沟通的重要因素包括心理、情绪、态度和感受。对待沟通，有句话很重要：先处理心情，再处理事情。所以，沟通高手能够把自身的情绪、感受处理得非常好，从而拥有良好的心理态度，掌握必要的沟通技巧。通常来讲，能够建立同理心就能够实现有效沟通、表达，并能够很好地倾听，从而创建良好的沟通情境。

不管是和亲人、朋友，还是和同事、客户，如果我们经常使用同理心与对方进行沟通，就会让交流变得更加和谐、融洽，也会避免很多不必要的争吵，不再让自己与他人之间因为误解或者缺乏谅解而形同陌

路。当我们真正地做到从他人的角度出发考虑问题时，我们就会轻松地理解他人、宽容他人。总之，要想营造良好的相处氛围，我们就要拥有一颗同理心。

从众心理：从众，让人不假思索地认同你

作为一名推销员，亚克力的推销成绩在公司始终名列前茅。相比之下，和亚克力一起进入公司的肖满森则总是业绩平平，甚至面临被淘汰的危险。为了能像亚克力一样出色，肖满森决定跟随亚克力一段时间，当他的徒弟，从而有效地提升自己，让自己能够留在公司。

一天，亚克力带着肖满森一起去一幢写字楼拜访陌生客户。和肖满森每次一进写字楼就逐层推销不同，亚克力首先在一楼大厅的展板处了解了这幢写字楼里的所有商户，并且对他们的实力和经营状况进行了一番调查。最终，亚克力发现其中有两家公司是规模比较大且经营状况良好的。做完这些工作之后，亚克力才开始逐层推销。在遭到几次拒绝之后，亚克力好不容易找到一家公司对他们的打印机感兴趣，便赶紧介绍起来。最后，他装作不经意地说："在你们十五楼的安家伟业，就是用我们的打印机。他们公司是做二手房业务的，每天都需要打印大量的文件和宣传资料。但是他们慧眼识珠，从众多品牌中选择了我们的打印机，如此一来，不仅质量有了保证，还可以享受我们公司提供的定期加墨服务，简直太省心了。还有，你们十八楼的一家影楼，你知道，他们在业内还是很有名气的，收费也很高，听说给孩子拍个满月照都需要几千元呢！他们用的也是我们公司的彩色打印机，因为我们的打印机最符合 他们的要求。如果你们也选择我们的打印机，我可以给你们走老客户介绍的优惠，毕竟你们都在一幢写字楼里啊！"在亚克力无意间透露了这个信息后，在一旁观摩的肖满森发现客户的态度发生了明显的改变。原来，亚克力所说的这两家公司都是这幢写字楼里实力很强的，因而，客户出于从众心理，在经过一番思考之后，也决定购买他们的打印机，

似乎是为了沾点儿好彩头吧！

所谓从众心理，指的是人们在受到其他人或者其他人群的行为影响之后，不由自主地改变自己的心理状态，最终做出符合大众要求的选择。很多情况下，人们完全是在不知不觉之中受到从众心理的影响。在日常生活中，我们称这种现象为“随大流”。亚克力正是利用客户的从众心理，巧妙地利用写字楼里实力强的公司作为榜样起到带头作用，从而使其他小公司产生从众心理，潜移默化地说服客户也选择购买亚克力公司的打印机。

高明的说服者已经开始利用从众心理来影响人们的行为了。广告商向我们推销产品时，最喜欢告诉我们某种商品最畅销，如此一来，他们就相当于直接劝我们相信商品的品质，因为“畅销”就足以证明商品的质量，他们洞悉我们的从众心理：既然大家都买，那么想必应该不错。

从众心理在日常生活中非常常见。细心的人会发现，在过马路的时候，如果大家都在红灯的时候耐心地等待，就不会有人闯红灯过马路。相反，如果恰巧在大家都耐心等待的时候突然有个人带头闯红灯过马路，马上就会有很多人跃跃欲试，甚至跟随其后。如此一来，等红灯的大多数人就会因为大家都这么做，也跟着一起闯红灯过马路。

然而，大家都做的事情就一定是对的吗？人们总是怀着侥幸心理，觉得法不责众，因而丝毫不担心会为此受到责罚。当然，这是从众心理在生活中的负面作用。很多情况下，我们可以通过深入了解和灵活运用从众心理，达成自己的目标，最终得到自己想要的结果。总而言之，任何事情都是有正反两方面作用的，我们不管什么时候都应该保持理智的思考，从而做出最正确的选择。

折中心理：一切能否如你预期的那般

作为一名大学生，琳娜每个月只能从父母那里得到固定金额的生活费。在大一、大二期间，琳娜的生活费维持日常开销还是很宽裕的，但是到了大三，眼看着班级里的女生们都开始有意识地打扮自己，琳娜的自我意识也开始觉醒，她甚至觉得自己身材窈窕，是班级里最漂亮和最有气质的女孩。然而，好马配好鞍，再漂亮的女孩也需要时装的装饰。为此，琳达开始四处逛街，想要为自己选购一条漂亮的连衣裙。接连转了几条街，在看到一条心动的连衣裙之后，她决定开始砍价。

她笑着问老板："老板，这条连衣裙多少钱？"其实，连衣裙的价签上清清楚楚地标着价钱呢，但是琳娜要以此为切入点和老板砍价。果然，老板不假思索地说："680元。"琳娜继续笑着说："老板，这也太贵了。你看，我就是个学生妹，从父母给的饭钱里省下钱，这才来买裙子的。你能不能优惠些呢？"话说到这里，琳娜其实已经心中有数了，她想花500元买下这条连衣裙。老板想了想，说："顶多给你打个九折。"琳娜为难极了，说："老板，我哪儿来的那么多钱啊！但是我的确喜欢这条裙子，这样吧，我出420元，你就卖给我吧，好不好？"老板惊呼道："小妹妹，可没有你这么砍价的哟！九折，我也是给你的学生价。平时，都是最低九五折的。"琳娜依然没有放　弃，继续软磨硬泡，说："老板，也别一口价啊！你看，我真的是喜欢这条裙子。你看这样行不行，我再往上加一点儿，你再往下降一点儿，我出480元。"老板有些心动了，说："真的太低了，我从没卖过这个价钱呢！你真心想要，560元拿走吧！"琳娜可怜兮兮地说："老板，你总该给我留点儿钱吃饭吧！要知道，到我下个月向爸妈要生活费，还有20天呢，你不想我饿死

吧。”老板无奈地笑了，说：“你这个小妹妹真是厉害，太能砍价了。”琳娜趁势说：“就这样吧，500元我拿走，也不浪费你的宝贵时间了。你也给我留点儿饭钱，以后我还会再来光顾的。”就这样，琳娜顺利地以最初设想的500元买下了这条连衣裙。

为什么琳娜砍价的本领这么厉害呢？那是因为她深谙砍价的技巧。为了花500元买到这条裙子，她并没有直接提出500元这个价格，而是先出价420元。如此一来，老板的心理预期就被拉低。在老板当即拒绝之后，琳娜继续软磨硬泡，直到老板给的价格出现松动，答应以560元的价格卖给她。眼见时机成熟，琳娜才由480元再次加价到500元，看到琳娜加价了，老板也出于报偿心理和折中心理，对琳娜做出让步，最终以500元的价格成交。

所谓折中心理，其实就是一种让步心理。在这个事例中，琳娜正是利用了老板的折中心理，先是以420元的出价拉低老板的心理预期，接下来又不断地提高出价，让老板意识到自己的谈判有了进展，也收获颇丰，最终自己说服自己把衣服以500元的折中价格卖给琳娜。不得不说，琳娜之所以能顺利买到这条连衣裙，正是因为她巧妙地利用了折中心理，让老板一步一步地接近她的心理价位，也更加说服自己接受她给出的价格。

把握好这种心理，你就能够在沟通的时候让自己处于主动的位置，提前预判对方下一步的心理活动。无论是在生活中还是生意场上，大家都存在折中心理，这也是沟通中退让心理的表现。如果我们先知先觉，掌握好这种心理，就能控制自己的沟通情绪，影响或者引导他人的沟通情绪，使自己在这场语言的博弈之中处于有利位置。

猎奇心理：与其求着听，不如晾着说

作为一家广告公司的首席策划师，林丹的广告策划案总是不同凡响，让人一看，眼前为之一亮。前段时间，有家手机公司主动找上门来，“钦点”林丹为他们设计广告。原来，这家手机公司是外资企业，在国外知名度很高，如今刚刚打入中国市场，头炮想要一鸣惊人。然而，他们深谙，虽然他们推出的是新款机型，但是如果广告营销不到位，也很难取得良好的销售效果。为此，他们在策划初期就找到林丹，想让林丹给他们设计一个独出心裁的广告策划案。

在了解了这家公司距离新手机推出还有3个月时间之后，林丹做出了一个大胆而又疯狂的广告策划案。在林丹的计划下，这家公司投入巨资在电视台的黄金时间，接连播放广告。奇怪的是，他们的广告虽然在每晚的黄金时间一连播放三遍，但是却没有任何声音，只有一个手机的标志。这是一个椭圆形的图案，上面印着大写的字母A。这就是这家公司系列手机上的标志，林丹强烈建议这家公司按照她所说的，在两个半月的时间里接连播放这则“哑巴广告”，而且要严格保密。果不其然，在两个半月的时间里，观众们最初开始看广告时并不以为然，但是过了一段时间之后，人们开始相互打听这则广告是哪个公司的，到底有什么深意。因为该公司提前做好了严格的保密工作，所以人们的打听完全是徒劳的。在两个半月的无声广告到期时，人们几 乎已经按捺不住好奇心，恨不得马上知道这则广告的用意。这时，林丹开始投放另一则广告，依然以之前的无声画面为开始，接下来就是人们使用手机的各种场景。至此，谜底揭开，人们知道了这则广告的真实用意。在这则真相大白的广告播出半个月后，这款手机开始全方位上市，销售业绩简直让人咋舌。

对林丹的创意，手机公司简直佩服得五体投地。

上述案例的成功，还是抓住了人类本身猎奇心理的特性。抓住这一特性并结合好的创意，制造病毒式传播，让消费者为产品做了免费的营销。与其做一个广告视频，低声下气地让消费者转发、邀请好友，然后送好礼，用丰厚的礼品来吸引消费者，还不如抓住消费者的这种心理让他们主动地传播。

在这个案例中，林丹的广告策划案之所以达到了预期的效果，就是因为它充分抓住了人们的猎奇心理。所谓猎奇心理，通俗地说，就是好奇心。毋庸置疑，每个人生来就有好奇心。为了满足好奇心，人们总是想方设法地想要了解真相。当看了两个半月的无声广告之后，人们已经对那则广告上出现的标志产生了强烈且接近于无法抑制的好奇心。在这种情况下揭晓谜底，自然能够得到人们最大限度的关注。尤其是在半个月之后新款手机全面上市，很多人更是不惜花费重金，满足自己的好奇心和虚荣心。如此一来，这款手机的销售业绩怎么会不高呢？与很多广告不惜通过各种途径拓展渠道，求着观众朋友们观看相比，这则广告则是以淡然的态度，让人们趋之若鹜，恨不得马上就解开其中的谜团。正所谓，与其求着听，不如晾着说。如此与正常思维背道而驰的营销策略，反而获得了良好的效果。

当然，猎奇心理虽然是好奇心，但是依然与好奇心有着明显的差别：好奇心是天生的本能，猎奇心理却往往带有强迫的意味。当然，并非是他人强迫我们，而是我们在好奇心的驱使下强迫自己。由此可见，猎奇心理比好奇心更强烈、更难以控制。在生活中的很多时候，我们都可以利用他人的猎奇心理达到自己的目的，从而使自己如愿以偿。

虚荣心理：满足虚荣心，沟通更顺畅

作为一名汽车推销员，赵凯负责销售的虽然只是最普通的十万元左右的家庭用车，但是他依然非常勤奋、敬业。为此，他的销售业绩也是公司里最好的。不管什么顾客他都能搞定，因此，同事们私下里甚至开玩笑地称呼他“顾客杀手”。正因为赵凯总是能够把握顾客的心理，而且专业能力很强，所以每当其他同事遇到难缠的顾客时，他们都会主动地把顾客交给赵凯。

有段时间，几乎全店的同事都为一个叫玛丽的顾客发愁。原来，玛丽已经来看过很多次车了，跟很多销售员都打过交道。但是，她从来不买，而且总是说销售员不好，对销售员挑三拣四。渐渐地，没有同事愿意再带玛丽看车，为此，这个艰巨的任务就落到赵凯身上。一次，玛丽又来看车。她足足看了两个小时，依然磨磨蹭蹭地不肯走。不过，赵凯始终很有耐心地陪伴在她身边。当听到玛丽说想买一辆白色的SUV时，赵凯马上推荐新款车型给玛丽，并且告诉她这款车是现在卖得最好的。赵凯问：“玛丽，你为什么想买白色的车呢？是因为你的性格就很单纯、友善吗？”玛丽听到赵凯的话后，显然愣住了，她知道自己已经惹很多销售员讨厌了，却没想到眼前的这个销售员能给予她这么高的评价。过了很久，她才说：“我的姐姐有一辆白色的车，所以我也想拥有同样的一辆。不过，要是我的车型、性能能比她的车更好， 我当然更高兴啦！”听到玛丽的话，赵凯意识到玛丽是一个虚荣心很强的人，因为她与自己的姐姐都在攀比。为此，赵凯趁热打铁，说：“如果你的姐姐也是买的中级家用轿车，我想你的选择一定更加高明。你看看，你的衣着品位不俗，能入你眼的车，必然也气质不俗。最重要的是，我们这款

车一经上市就经受住了市场的考验，做到了真正的热卖，供不应求。我想，假如你愿意等待一个星期，你就会拥有这样一款与众不同的白色SUV啦。”听了赵凯的话，玛丽喜笑颜开，当即交了订金，等着一周之后提车。

在这个事例中，玛丽无疑是个虚荣心很强的人。她既想用有限的钱买到一款最高性价比的车，还想要超过姐姐，因而才这么纠结。生活中，的确有很多人像玛丽一样，他们对自己缺乏自信，却总是想要与他人攀比，只有比得过他人时，才能够充满自信。因而，他们的虚荣心总是很强，但这也从某些方面表现出了他们的自卑和怯懦。在与这种虚荣心强的人打交道时，我们千万不要随意打击他们的自信心和虚荣心。即使明知道他们的虚荣心下掩藏着自卑，也不要揭穿他们，而应该顺应他们的心思，给予他们更多的赞美和鼓励。当你这么做的时候，你会发现他们其实并不像想象中那样难以相处。

我们在社会生活中难免会遇到形形色色的人。只有保持一颗淡定、平和、宽容的心，我们才能接纳他人，从而帮助自己打开他人心扉，与他人建立友好交往的平台。换一个角度来说，当你对他人吹毛求疵时，你必然给自己带来无尽的痛苦。既然虚荣心并非不可原谅的错误，那么我们为何不能顺应他人的心理，帮助他人收获更多的尊重、感动和爱呢？

每个人或多或少都有一点儿虚荣心，我们在人际交往中，可以抓住人们的这种心理，促成有效沟通，当然此时，动听的赞美是满足虚荣心的有效手段。“你真漂亮”“您品位真好，这是我们店里销量最好的商品”，这样的软言细语任谁都会甘之如饴。我们通过满足别人的虚荣心使交流变得更愉快，从而达成自己的目的，这是高明的沟通之道。

优越心理：让人们不再斤斤计较的秘诀

在刚开始适应大学生活时，来自农村的雅娟觉得很难受。原来，她从小在农村生活，有很多生活习惯都与同宿舍的城市女孩们不同。为此，她不但受到排挤，还遭到了宿舍里的大姐大——家就在北京本地的余男的轻蔑。有一段时间，余男几乎从不正眼看雅娟。思来想去，雅娟想出了一个好办法。

一个周日，余男从家里回来的时候，宿舍里恰巧只有雅娟在。雅娟看到余男拎着大包小包，赶紧去帮忙。余男虽然不想接受，但是看到雅娟热情的样子，又不好意思拒绝。雅娟借此机会说："余男，你可真好，想回家就能回。我家在甘肃，那么远，而且车费也很贵，我只有过年的时候才能回家。"余男问："那你不想家吗？"雅娟眼圈红了，说："当然想啦。但是我家很穷，没有多余的钱买车票。要是你知道兼职的机会，你可以介绍给我，我不怕脏不怕累，什么活儿都能干。"听了雅娟的话，余男动了恻隐之心，说："哎，你也真是够困难的。"雅娟说："可不嘛。我家里兄弟姐妹多，我上学的钱全是父母挨家挨户凑来的，现在还不知道下个学期的学费在哪里呢！我准备暑假就去打工。我真羡慕你啊！你看，你是独生子女，家就在北京，只要愿意，每个晚上放学都能回趟家。我简直太羡慕了。"在雅娟面前，余男产生了切切实实的优越感。后来，她对雅娟的态度明显改变了。有 的时候，宿舍里的姐妹们嫌弃雅娟吃的咸菜太臭，余男也总是打圆场："闻着臭，吃着香。大家都彼此宽容下吧。"有一次，雅娟不小心弄坏了余男的一本书，原以为余男一定会大发雷霆，不想余男却友善地说："没关系，不就是一本书吗，送给你了，你用透明胶粘粘，我再买新的。"看到余男

对自己的态度一百八十度大转弯，雅娟高兴极了，她知道是自己的示弱起了作用。余男呢，自己具有显而易见的优势，当然不好意思与在贫困线上挣扎的雅娟斤斤计较啦。暑假到来之前，余男还特意留心给雅娟介绍了好几份兼职，雅娟对她感激不已。

原本，生长在大城市、衣食无忧的余男根本不把雅娟放在眼里，甚至对雅娟处处看不惯。然而，在感受到切实的优越感之后，余男突然间拔高了自己，意识到自己不应该与来自穷乡僻壤、生活贫困的雅娟斤斤计较。就这样，她开始怀着优越的心态帮助雅娟，就像是一种高高在上的施舍。对雅娟而言，能够与同宿舍的姐妹们和平相处是最重要的，她并不在乎余男的优越感带给她的压力和局促。

所谓优越心理，顾名思义，就是觉得自己比他人强大的心理，也表现在自己的各方面条件比他人好。在这种心理的影响下，人们往往自高自大，这会限制个人的发展。但是，优越心理也有积极的一面，那就是当一个人高高在上地对待另一个人时，他就会变得很宽容，不会斤斤计较。因而，当我们想要得到他人的宽容、理解和帮助时，不妨利用他人的优越心理使其产生高人一等的感觉，如此一来，他就会变得慷慨，再也不会小肚鸡肠了。

另一方面，成全别人的优越感，是良好沟通的有效手段。成全别人的优越感可以从以下两个方面着手。

一是降低姿态，谦虚处事。相信无论在何种情况下，每一个心理正常的人都不愿意别人趾高气扬、咄咄逼人地跟自己说话。无论社会地位高低，真正的沟通高手都会估计对方的自尊心需求，成全对方的虚荣心理。我们照顾　到对方的感受，无疑会拉近彼此的心理距离，使沟通变

得更加顺利。

二是赞美对方，和谐气氛。每个人都喜欢被赞美，都渴望被赞美，因为赞美总是使人产生一种高高在上的优越感，令人无限受用。大文豪萧伯纳曾说：“每次有人吹捧我，我都头疼，因为他们捧得不够。”可见赞美多么重要，多么招人喜爱。“人类本性上最深的企图之一就是期望被赞美、被钦佩、被尊重。”因此，满足对方对赞美的需求吧！不要吝啬，将你真诚、得体、合乎时宜的赞美宣之于口吧！满足对方的虚荣心，为创造更加和谐的沟通情境而努力。

互惠心理：一举两得，何乐而不为

原本，丽娜一点儿都不想惹事上身。办公室里的同事们都知道，丽娜一向是明哲保身，崇尚事不关己高高挂起的态度，所以很少帮助他人。为此，同事们在需要帮忙的时候，也很自觉地从不求助于丽娜。不过，新来的小雨可不知道丽娜的为人。这不，小雨需要完成一份报表，然而很多相关的数据还都不知道，因此就找到专门负责数据的丽娜，想让丽娜帮她查找资料。

丽娜一听到小雨的请求，马上头就大了，正当她准备找借口拒绝时，小雨突然说："丽娜姐，我知道你最近正需要整理这些数据。你看这样好不好，你把整理数据的时间提前一些，我每天也帮你一起整理，这样等到整理完之后，我也就有了更多精确的数据。"听到小雨主动要帮助自己整理数据，丽娜不由地琢磨起来：如果我一个人整理这些数据，怎么着也需要一个月的时间；如果我把整理数据的时间提前一些，那么有了小雨这个帮手，半个月就可以完成了，何乐而不为呢？就这样，丽娜答应了小雨的请求，开始和小雨一起着手整理。经过半个月的努力，她们果然完成了对数据的整理。小雨呢，也因此有了精确的数据，顺利地完成了报表。

在这个事例中，一向不愿意帮助他人的丽娜，却接受了小雨的请求，这　是为什么呢？究其原因，是因为丽娜在帮助小雨的过程中，也能够得到小雨的帮助，从而尽早完成工作，让节省下来的时间变得轻松、愉悦。对丽娜而言，她要想得到这些好处，只需要把原本就需要做

的工作提前半个月就可以了，她根本没有理由拒绝。当然，这是一件双赢的事情，小雨也不是来白白帮助丽娜的，她在帮助丽娜整理数据之后，如愿以偿地得到了精确的数据，从而帮助自己更好地完成了工作，也博得了上司的赏识。

在生活和工作中，几乎没有任何人能够仅凭一己之力，就完美地完成很多事情。因而，我们必须学会求助于他人。尤其是在遭到他人拒绝时，我们要做的不是放弃，而是找出对对方有利的事情，与对方互惠互利。人们的心中普遍有这样一种想法：给予是一种责任，接受是一种责任，偿还也是一种责任。偿还的责任不仅减弱了我们选择施恩者的能力，还把这种权力交到了对方的手中。在这个过程中，因为双方力量悬殊，所以真正的选择权被施恩者牢牢地掌握在手中。

尤其是在现代社会的职场，人情越来越淡漠，很多人之间的交往都是建立在利益的基础上，这其实无可厚非。正所谓没有永远的敌人，只有永远的利益。如果我们与他人成为利益共同体，能够通过同一件事情结成同盟，那么，我们与他人的关系就会变得更加坚不可摧。在这种兼顾心理、互惠互利的基础上，我们请求他人帮助也会显得更加理所当然，并且不会因此而觉得欠别人很大的人情，可谓一举两得。

首先，抓住对方的互惠心理，就不会在交际沟通中惨遭拒绝，而是让对方欣然接受你的请求。互惠原理具有强大的威力，即使一个人多么的不受欢迎，只要给我们一点儿小恩小惠，就能提高我们照着其要求做事的概率，因为我们接受了他的恩惠后不自然地产生了亏欠感。其次，一个人硬塞给我们一些好处，也一样很容易地触发我们的亏欠感，因为互惠原理已经在人们心目中形成了一种思维定式，人们会不自觉地遵守它。最后，人们为了消除令人不安的亏欠感，往往会付出一个比先前所得恩惠大得多的恩惠作为自己的回报。

权威心理：专家让人站一队，权威更有说服力

美国心理学家们曾经做过一个实验：在给某大学心理学系的学生们讲课时，向学生介绍一位从外校请来的德语教师，并强调说这位德语教师是从德国来的著名化学家。在试验中，这位“化学家”煞有其事地拿出了一个装有蒸馏水的瓶子，说这是他新发现的一种化学物质，有些气味，请在座的学生闻到气味时就举手，结果多数学生都举起了手。对于本来没有气味的蒸馏水，这位“权威”的心理学家通过语言暗示而让多数学生都认为它有气味。人们都有一种“安全心理”，即人们总认为权威人物的思想、行为和语言往往是正确的，服从他们会使自己有种安全感，相信他们就不会出错，或者说降低出错的概率。同时，人们还有一种“认可心理”，即人们总认为权威人物的要求往往和社会要求相一致，按照权威人物的要求去做，会得到各方面的认可。这两种心理同时作用就诞生了权威效应。所谓“权威效应”，就是指说话人如果地位高、有学识、受人敬重，所说的话就容易受到别人重视，并使人相信其正确性，即“人微言轻，人贵言重”。

在现实生活中，利用“权威效应”的例子很多：做广告时请权威人物赞誉某种产品，辩论说理时引用权威人物的话作为论据，等等。在人际交往 中，利用“权威效应”，还能够达到引导或改变对方态度和行为的目的。

企事业单位以及商场、酒店、学校、娱乐场所大都愿意请领导或名人雅士题写名称；很多书籍，也喜欢请名人题签作序；有的药品、保健

品的宣传资料上，常常见到官员的题词和接见董事长、总裁的照片：这一切，都是利用人们的权威心理为自己的产品做代言。

在企业中，领导也可利用“权威效应”去引导和改变下属的工作态度，提高工作效率，这往往比命令的效果更好。因此，一个优秀的领导肯定是企业的权威，或者为企业培养了一个权威，然后利用权威暗示效应进行领导。当然，要树立权威就必须要先对权威有一个全面的、深层的理解，这样才能正确地树立权威，才能让权威保持得更加长久。

在教育中，尤其是在课堂管理过程中，教师对学生而言是“权威人物”，不论是专业知识还是人生阅历都有绝对的优势。教师充分利用这一优势，在学生中确立自己的权威，充分发挥“权威效应”，从而使自己的教学理念畅通并有效地执行。但“权威效应”不能滥用，须知“千里之堤，溃于蚁穴”，一些容易忽略的细节、不当的言行会逐渐地削减已经树立的威信。

在与他人沟通的时候，适时地引用专业人士的言论更能使人信服，会使沟通变得更加轻松容易，专家或是权威的说法更具可信度。权威是行走的言论说服通行证，权威的说服力有时较事实更甚。

第二章
顺畅沟通，牢记八大基本原则

沟通高手的秘密在于他们掌握了说话的技巧，总是能说出让别人感到愉快的话。并且，这些人也总能用语言引导别人，仿佛他们天生就有一种“呼风唤雨”的能力！然而，实现顺畅沟通的前提就是要牢记一些人际交往的原则，如此才能营造其乐融融的交谈氛围，才能建立一个良好的沟通模式，从而促成有效沟通。

人际交往的基础，尊重心态不能少

眼看着天色已晚了，贵族青年亨利在森林里走了很久，也没有走到森林边缘，他意识到自己迷路了，不由地越来越焦急。他不停地策马奔腾，又走了大概半个小时，终于看到前方不远处有个人影在踯躅前行。亨利赶紧快马加鞭赶了上去，喊道："喂，请问哪里有投宿的地方？"那个人一回头，看到骑在高头大马上的亨利，一言不发地随手往前一指。原来，这个人是个猎人，肩膀上还扛着猎枪呢，也许还是个哑巴吧。亨利这么想着，继续扬鞭策马，朝前奔去。马蹄扬起的灰尘，呛得落在后面的猎人不停地咳嗽。

亨利又走了半个小时，还是没有看到投宿的地方。这时，天已经越来越黑了，他不由地担心起来。如果猛兽出来，他手无寸铁，根本就无法保护自己。突然间，他意识到也许这里并没有投宿的地方，而只是因为他缺乏尊重，所以那个猎人才随手一指，作为对他的惩罚。为此，亨利赶紧往回赶去，想要再次找到猎人问个明白。果然，他沿着原路往回走，大概20分钟之后，远远地就看到猎人的身影。这次，他早早地下马，牵着马等候在路边，等到猎人走近了，他才毕恭毕敬地问："您好，请问这附近有投宿的地方吗？"猎人抬头看了他一眼，慢条斯理地说："这里方圆数十里没有人烟。如果你不嫌弃，就跟我去打猎的临时休息处凑合一晚上吧，不然野兽一出来，　小命都没了。"亨利赶紧点头答应，并且让猎人把背着的猎枪、干粮等都放到马背上。这次，亨利始终都保持对猎人的尊重，到了猎人的小屋以后，赶紧帮着猎人生火煮饭。猎人不但把自己的干粮分给亨利吃，还特意烤了一只野兔招待亨利。次日清晨起床后，猎人详细地给亨利指路，亨利很快就走出了大森

林。

在这个事例中，猎人第一次之所以没给亨利指路，就是因为亨利对待他的态度很不好，不但居高临下，而且颐指气使，还让他吃了很多灰尘。第二次，亨利意识到自己的问题，知道应该尊重猎人，因而赶紧原路折返，早早地下马守候在路边，毕恭毕敬地等待猎人走过来。果不其然，当亨利的态度变得足够尊重时，猎人对他的态度也随之改变。猎人不但把他带回自己歇脚的小屋休息，还分干粮给他，甚至还特意烤了野兔招待他。从这个小小的故事中，我们不难看出，尊重是人与人交往的基础。如果我们在与他人交往的过程中缺乏尊重，那么我们同样会遭到他人的嫌弃，甚至是故意的捉弄。陌生人之间尚且如此，对于很多熟识的人，我们就更要保持尊重的态度。有位名人曾经说：“你怎样对待他人，他人就怎样对待你。”因而，我们如果想得到他人的尊重，自己就必须尊重他人，这样才能使人际交往朝着更好的方向发展。

每个人都希望得到他人的尊重，因为这样能够满足我们的心理需求。尤其是在社会生活中，人们总是渴望得到认可、尊重和赞美，每个人都不会例外。因而，不管是面对陌生人，还是面对熟悉的人，我们无一例外地都要尊重他人。唯有如此，我们才能得到他人的尊重，也才能使沟通顺畅无阻。

任何人都不喜欢别人用命令的口吻与自己说话，即使有些时候迫于身份和情况不得不接受，我们也会心生反感。己所不欲，勿施于人。因此，我们在与他人交流的过程中，尽量不要用生硬的语气、命令的口吻，而应该用商量的语气、客气的态度说话，让对方充分感受到你的尊重，这样才能让对方接受，自己也会心情愉悦。

良好沟通的前提，微笑以对很重要

马丁要出差，此时此刻，他正行色匆匆地往车站赶去。因为堵车，所以他比原计划的时间晚了半个小时到达车站，虽然算不上晚点，但是作为始发车站的车次已经开始检票了。正当马丁急急忙忙地朝着检票口走去时，突然间一个中年男子拦住了他。这个中年男子看起来40岁左右，穿着破破烂烂的衣服，不过很干净，应该是在这个城市打工的吧。马丁似乎条件反射般地，在第一时间就观察了这个男子的模样。接下来，他满腹狐疑地等着对方开口。中年男子似乎很害羞，犹豫了几秒钟才吞吞吐吐地说："不好意思啊，您能不能借点儿钱给我呢！我的钱包被偷了，需要买票回家。"这个骗局也太老套了，已经被戳穿了无数次，马丁冷漠地看着中年男子，准备离开。这时，一个十来岁的男孩从中年男子的身后走出来，微笑着对他说："叔叔，我爸爸说的是真的。我们要去砀山，买两张票需要86元钱。您能帮帮我们吗？"看着小男孩的微笑，马丁有些犹豫了。毕竟，孩子应该不会说谎的吧。但是，这样的骗局实在是太多了。男孩继续向马丁微笑着，眼睛里满含着希望。最终，马丁暗暗想道：算了，不就八十多块钱么。这父子俩万一真的需要帮助，没钱就得沦落街头了，我宁愿被骗了，也不愿意看到这样的事发生。想到这里，他拿出100元钱给他们。中年男子感激万分地说："您等等，我买完 票就把剩下的钱还给您。您给我留下地址吧，我会把钱寄还给您的。"马丁摇摇头，说："算了，不值当留地址的。剩下的钱，就给孩子买瓶水喝吧！"说完，马丁就进入检票口，他还是喜欢坐在火车里安心地等待发车。

进入火车之前，老烟民马丁拿出一支烟，想要等到抽完了再进去。

后来，他又接了个电话，耽搁了一些时间。正当他准备进入车厢时，突然听到从一辆缓缓行驶的绿皮火车上传来喊叫声。他抬眼望去，看到那个男孩正把半个身子探出车窗外，向他挥手呢！原来，他们是真的需要回家的车票钱，马丁感到欣慰极了。

人潮汹涌的车站，向来是各种骗子横行的地方。因而，马丁在遇到求助的时候首先怀疑对方是骗钱的，丝毫不过分。当他准备拒绝这个看似是老掉牙的骗局时，小男孩的微笑让他改变了主意。虽然在此之前，马丁与父子俩完全是陌生的，但是小男孩纯真的、充满渴望的微笑，让他改变了主意，使他宁愿被骗走100元钱，也不愿意错过一对真正需要帮助的父子。就这样，他慷慨地给了父子俩100元钱，让他们顺利乘上回家的火车。人间总有真情在。不管骗子多么横行霸道，人们依然愿意帮助那些真的需要帮助的人。在这短暂的沟通之中，男孩正是凭借微笑打开了马丁的心扉，也为自己和父亲赢得了帮助。

微笑，是人类最美丽的妆容。当你面对陌生人时，如果想要得到对方的帮助，或者想和对方友好地交谈，那么你一定要用微笑来装饰自己。任何情况下，人们都很难拒绝一个向自己微笑的人，因为微笑是最动人的语言。需要注意的是，微笑应该是完全发自内心的、真诚的。人的感觉是非常敏锐的，他们总是能够判别哪些微笑是真心的，哪些微笑是虚情假意地挤出来的。

微笑时，我们还应该用目光与他人进行眼神的交流。眼睛是心灵的窗口，你要想得到他人的认可，就应该向他人敞开自己心灵的窗口。你把微笑与眼神结合起来，也就预示着你的沟通成功了一半。从现在开始，就让我们 敞开心灵对他人微笑吧，你会发现你身边微笑的人会越来越多，你们彼此之间的关系会更加和谐融洽。

微笑确实带有不可思议的魅力，即使人们知道微笑的背后也许并不带有什么感情色彩，人们也会不由自主地表现出喜欢来。微笑是人的一张非常重要的社交名片，说话时，得体的微笑会给人一种亲切感，会在无形中拉近双方的距离，进而形成融洽的交往氛围。

适时倾听姿态好，然后发声效果妙

作为“空降兵”，张强来到公司任职部门经理，难免有些心虚。毕竟，他是公司里唯一一个不是土生土长的中层管理者，而且，他主要负责公司的销售工作。这必须得是“当朝元老”才能镇得住那些经验丰富的销售员啊！面对毫无所知的部门情况，张强应该怎么做呢？其实，他早就已经心中有数了。

张强刚刚上任不久，公司就要开展各个大区的销售竞赛。张强负责华东大区，应该采取何种策略才能取胜呢？为此，张强找来负责各个城市销售工作的下属，召开了一次紧急会议。在这次会议上，张强在宣布公司的比赛规则之后，对大家说：“各位都是经验丰富的各个城市负责人，现在咱们就集思广益，看看如何才能同心协力地取胜吧！”说完这句话，张强就等着大家发表意见。大家先是自由讨论了几分钟，然后从华东地区的“龙头老大”——上海开始，每个城市的负责人都发表了自己的看法。一听之下，张强不由得暗自庆幸自己没有搞“一言堂”，因为这些城市负责人的见解的确非同凡响，即使是颇有销售经验的张强听了之后也有茅塞顿开的感觉。这样一来，张强不但巧妙地藏了拙，而且还集思广益，收获到了大家的奇思妙想。后来，张强带领他的下属选出了一个最优方案，并进行了完善，最终，他们的销售额在公司排名第一。高兴之余，张强请大家吃饭，并且感谢大家的真 知灼见。在很长一段时间内，张强都采取这样的倾听方式开会，不管有什么问题或者难题，都让大家踊跃发表意见，毫无保留。后来，虽然在部门经理的位置上坐久了，对部门的情况有了一定的了解，但是他依然沿用这样的方法，毕竟对销售行业而言，只有第一线的销售人员才是最有发言权的。而张强

呢，因为集思广益之后再发言，所以发言的含金量总是很高，得到了大家的一致认可，很快就为自己树立了威信，为以后开展工作创造了极大的便利。

在日常交际中，甚至是在职场上，很多人都会犯同一个错误，即迫不及待地要发声。他们似乎觉得，只有发言掷地有声才算是权威人物的表现。殊不知，如果你的发言缺乏倾听和了解，则会事与愿违，甚至会让人们对你形成没有真才实学的恶劣印象，更何谈掷地有声呢？在任何时候，我们都必须先倾听，这样才能更加了解事情的真相，也才能综合现实情况做出最佳的选择。张强无疑是非常聪明的。他作为一个“空降兵”，尤其是还要领导那些经验丰富的销售人员，如果失言，就很容易授人以柄。因此，他为了自保，首先采取倾听的方式，同时也表现出他作为领导不搞“一言堂”、集思广益的优良作风。如此一来，可谓一举两得。

很多人以为只有喋喋不休地诉说才能让别人听到自己的声音，殊不知，很多时候倾听也是一种别样的诉说，是最有力量的无声语言。古希腊一直流传着一句话，意思是说聪明人根据经验决定自己说些什么，但是真正的智者却根据经验决定自己何时应该沉默。由此可见，要想更好地与人交往、沟通，我们不但要知道何时说话、说些什么，更应该知道何时倾听。特别是对很多口才不够好的人而言，与其急着表达自己，不如采取倾听的方式，更多地了解他人，从而帮助自己准确地把握对方的心思，最终一语中的地把话说到对方心里去。这也是很多人虽然口若悬河、滔滔不绝，却始终得不到认可的原因。从现在开始，我们应该学会倾听。正如磨刀不误砍柴工，倾听不但不会延误我们的表达，反而能够使我们的表达更加高效、更有针对性。

浮躁心态不可取，耐心更能动人心

每天从幼儿园放学后，乐乐总是喋喋不休地向妈妈讲述在幼儿园里发生的事情。在回家的路上，妈妈还会给予他一定的回应，但是等到了家里之后，妈妈因为要忙着做饭，所以就没有耐心去听乐乐的倾诉了。有的时候在厨房里，乐乐站在妈妈身边继续说，妈妈却不耐烦了，说：“好了，宝贝，出去玩吧，妈妈要做饭了。”如此时间长了，乐乐渐渐变得沉默寡言，再也不吧嗒着小嘴和妈妈说话了。有一次，妈妈接乐乐放学，发现乐乐反常地没有说话，就问他：“宝贝，今天学校里都有什么好玩的事情啊？”乐乐摇摇头，说：“没什么，和平常一样。”妈妈疑惑地说：“咦，你以前不是最愿意告诉妈妈学校里的事情吗？我可是听说你们学校今天的晚餐是奥尔良烤翅啊，你最喜欢吃的。”乐乐依然闷闷不乐，说：“嗯，是的，不过没什么味道，和在肯德基吃的差远了。”看到乐乐兴致不高，妈妈意识到问题很严重，便继续问道：“你为什么不喜欢说话了呢？”乐乐撅着小嘴说：“有什么好说的呀？况且，你也根本不喜欢听我说话啊！”至此，妈妈才意识到乐乐变化如此巨大的原因。原来，乐乐感受到了妈妈的不耐烦，因而失去了说话的兴致。

一个小小的孩子，才刚刚上幼儿园，就能够敏感地感受到妈妈对他的 态度，更何况是成年人呢。试想，如果你满怀兴致地与他人倾诉，但是他人却表现出明显的厌烦或者心不在焉，那么你还有心思继续说下去吗？正所谓“己所不欲，勿施于人”，面对他人的倾诉，我们一定要给予足够的耐心，因为这也是尊重他人的表现。

从某种意义上来说，耐心是我们举手就能送给他人的最好礼物。当我们有耐心聆听对方的倾诉时，当我们有耐心细致地体察对方的心情时，当我们有耐心帮助对方解决难题时，对方所能感受到的远远不止我们的付出，还有我们发自内心的尊重和友善。从现在开始，就让我们在尊重他人的基础之上，再给予他人足够的耐心吧。只要你坚持这么做下去，你就一定会在人际关系方面收获满满。

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

吴娟是公司里的销售冠军，当然，吴娟已经不止一次当销售冠军了，因而，她总是自以为是，就连走路都高昂着头。不过，吴娟的确有骄傲的资本，即使在公司业绩全面下滑的情况下，她也能保持销售业绩稳步上升，的确让人钦佩。同事们对于吴娟也都心服口服，谁让人家业绩突出呢！

前段时间，公司里新来了一位小姑娘，也是一名销售人员。这位小姑娘刚刚大学毕业，没有任何工作经验，不但业绩平平，就连人情世故也不太懂。这不，前几天公司开会，小姑娘居然坐在了吴娟的座位上。虽然座位每次都是自己随机选择的，但是因为吴娟身份特殊，所以每次都坐在主席台左侧的那个位置。也许是因为仰慕领导吧，也许是想得到领导的更多关注，小姑娘在不知情的情况下抢先坐在了那个位置上。吴娟来了之后，只见她气呼呼地坐到小姑娘身边，极尽挖苦、讽刺地说："丫头，你知道自己的身份吗？就一屁股坐在这里。你离领导这么近，难道不怕领导拿你当反面的典型吗？"小姑娘的脸上红一阵白一阵的，看到同事们都在关注她们，不由得反问："这个座位不是随便坐的吗？"吴娟更加尖刻地说："是随便坐的。不过，我觉得以你的能力和资历，你应该坐到主席台上的那个位置。'长江后浪推前浪，一浪更比一浪高'啊！"小姑娘被吴娟说得哭起来，连会议都没参 加，就哭着跑开了。后来，领导知道此事之后批评吴娟，说："你呀，虽然业绩好，但是也不能仗势欺人。人家小姑娘初来乍到，就算不懂规矩，你作为前辈也应该多担待，何必恶语相向呢！"一个月之后，吴娟因违规操作被公司除名了。这让同事们都非常惊讶，他们想不通为什么公司这次如此小

题大做呢！很久之后，大家才知道，原来那个曾经被吴娟奚落的小姑娘，居然是公司一个高层领导的女儿，人家是“隐姓埋名”下来体验生活的。吴娟违规操作再加上她的行为的确不利于员工内部的团结，因而就被公司除名了。

吴娟肯定没想到这个小姑娘有如此强大的背景，虽然她的离开让人心生遗憾，却也是大快人心的。如今，再也没有人敢像吴娟那样仗着业绩好就在同事们头顶上作威作福。吴娟呢，只怕也想不到自己大好前程的葬送，居然与几句恶言恶语相关。

常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”很多时候，人们因为情绪激动或者心理不平衡，就会口不择言地说出一些伤人的话来。他们发泄完了，以为事情就过去了，殊不知，这些话就像钉子一样钉在人们的心里，即使时光流逝，钉子最终被你真诚的道歉拔了下来，但是依然会留下深深的痕迹，永远无法消除。尤其是在职场上，大多数人都很爱惜自己的面子，在这种情况下，如果我们为了逞口舌之快而刺伤他人的心，则一定会给自己的职业生活带来莫大的阻碍，甚至埋下隐患。因而，我们应该宽和待人，让自己的语言和容貌一样美丽。即使有的时候难以控制情绪，也应该尽量把握说话的分寸，因为说出去的话就像是泼出去的水，再也无法收回了。

营造良好的氛围，交谈才能获双赢

1984年5月，当时担任美国总统的里根，应邀到上海复旦大学进行访问。按照计划，他将会在学校的大礼堂里与一百多名学生见面，并且进行互动交流。听说要与美国总统面对面，这些大学生们全都兴奋不已，也很紧张。虽然里根并不紧张，但是如何与学生们进行更好的交流，也是他不得不考虑的问题。思来想去，他给了学生们一个非常轻松的开场白。当时，面对台下黑压压的学生，他微笑着说：“实际上，我与贵校有着不解之缘。我的夫人南希曾经在美国史密斯学院就读，你们的校长谢希德先生，是她的校友。如此说来，我与在座的各位也都是朋友，有很深的渊源。”里根的话音刚落，台下的学生们就给予他雷鸣般的掌声。里根的开场白，不但帮助学生们缓解了紧张的情绪，瞬间与学生们拉近了距离，也帮助自己树立了和蔼可亲的形象，得到了学生们的一致认可。

里根总统的这番话，明确表达了他想要与同学们亲近的渴望，同时，也在同学们面前表现出他平易近人的一面。他成功地拉近了自己与同学们之间的距离，营造出其乐融融的交谈氛围。正是因为他开场白的铺垫，接下来的交流和互动才变得轻松、愉悦。在日常生活中，几乎每个人都难以避免与他　人互动。尤其是在人多的场合，轻松愉悦的交谈氛围，不但能使交谈的参与者更加自然，也会使整个交谈如愿以偿地达到预期的目的。掌握交谈技巧固然重要，但是交谈氛围显然影响着交谈的进展情况，所以，如何营造良好的交谈氛围，也是相当重要的。

在日常生活中，每当需要应酬时，我们不妨学着里根总统的样子，与他人“套套近乎”，营造良好的交谈氛围。也许有人会问：“如果是此前完全陌生的人，如何做到与他人‘套近乎’呢？”其实，只要你愿意，就能找到共同的话题。例如，两个带着孩子的妈妈可以以孩子为话题展开，同为一个省份的人可以攀上老乡，再或者你们曾经都在同一个地方生活过，甚至你们都有相同品牌的衣服……总而言之，各种各样的理由都可以成功地帮助你拉近与对方的关系，只要你是有心人。在任何社交场合，我们最害怕的就是冷场。只要交谈的气氛和谐融洽，人们就会自然而然地参与到交谈之中，甚至畅所欲言。如此一来，倾心交谈就成为水到渠成的事情，让我们从中受益匪浅。

察言观色再发声，有效沟通巧促成

作为一名房屋经纪人，约翰的工作非常出色。他总是能够在市场的寒潮中成交，就在前几天，他还刚刚卖出去一套房子给中国来美投资的华人呢！为什么约翰能够做到这么优秀呢？这与他察言观色的本领是分不开的。其实，约翰刚刚成交的这位华人，曾经跟随很多经纪人都看过房子，但是始终不太满意。

那天，约翰带着这位华人去看房，先看了一套高档公寓。华人皱皱眉头，说："这还没有我在北京的家大呢？"约翰赶紧调转话题，问："您喜欢独栋别墅吗？别墅住起来，和这种公寓完全是不同的感觉，非常自由。"华人眼前一亮，说："但是，我听说独栋别墅通常都在郊外啊！会不会治安不好，孩子将来万一需要来美国读书的话，会不会离学校太远呢？"约翰琢磨了一下，说："哦，我明白了。您不单单是需要投资，还考虑到孩子将来也许会来读书，是吗？"华人点点头，说："之前有个经纪人带我看了好几幢独栋别墅，都太远了，不但离学校远，而且距离超市、商场都很远，购物也不方便。如果让我去趟超市开车一个多小时，我肯定会抓狂。"约翰笑了起来，说："好啦，我现在了解您的准确需求了。如果您方便的话，我现在马上约几套符合您要求的别墅，您可以去看看。"华人没说话，算是默许了。约翰赶紧约好房子，他先是带着华人看了两套房子，华人都没有表现出什么。直到第三套，华人看得非常 仔细，而且还特意询问房主房子里面有没有白蚁。约翰心中暗暗高兴，觉得华人已经看上了这套房子。原本他准备带华人再看一套更贵、更好的房子，但担心价格会超出华人的预期，反而犹豫不决。因而，他索性选择结束看房，并且对华人说："我给您看的这第三

套房子，是所有房子里条件最好、性价比最高的。”果不其然，华人在考虑一天之后，定下来要购买这套房子，他还非常感谢约翰给他找到这套各个方面都很合适的好房子呢！

如果约翰不能做到察言观色，则客户在看了后面一套更贵、更好的房子之后，反而会犹豫不决。幸好约翰通过察言观色了解了客户的心理状态，从而一语中的，打动了客户的心，让客户几乎不假思索地定下了这套房子，促成了成交。其实，从事销售行业的人首先要弄清楚的就是人。只有了解客户的心思，及时洞察客户的心理变化，才能更好地掌握客户，促成交易。

要想与他人愉快地交谈，打开他人的心扉，让他人信任你、对你产生好感，无疑是最重要的。然而，生活中我们与很多人都是初次见面，或者了解不深，在这种情况下，又如何做到一语中的地说话呢？没关系，也许你此前并不了解某人，但是只要你能做到察言观色，你就能很快地了解对方的所思所想，从而把话说到他人的心里去，让他人感到震撼。

其实，民间并不缺乏察言观色之后一语中的的事例。早在几十年前，随便走在大街小巷，我们都会看到一些算命的人。现在想来，命运完全是未知的，没有任何人能够参透命运的玄机，做到未卜先知。然而，算命的却往往能够说到人们的心里去，这又是为什么呢？其实，算命的人有一项特别的本领，那就是察言观色。可以说，他们察言观色的本领已经达到了极致，所以才能在短短的几分钟之内就猜透人们的心思，说出的话总有几句能够打动人心，让人们心甘情愿地掏出钱来给他们，以求了解未来的命运。如果我们在人际交往的过程中也能做到多多察言观色，那么即便达不到参透他人心思的程度，也足以看出他人的心

理变化，这会对我们与他人的交往起到积极的推动作用。

话题找对是关键，让沟通事半功倍

很小的时候，伽利略就表现出对科学浓厚的兴趣。然而，他的父亲坚持让他学医，并且在他17岁的时候把他送到比萨大学医学院学习。然而，不管怎么强迫自己，伽利略都无法对医学产生兴趣，反而在利用课外时间去听大名鼎鼎的欧几里得讲授静力学和几何学时感到津津有味。当然，伽利略知道不能直接拒绝父亲的好意，否则，不但会事与愿违，还会与父亲之间产生隔阂。因此，他思来想去，终于想出了一个好办法。

有一天，伽利略问正在书房里读书的父亲：“父亲，当初你为什么对妈妈一见钟情呢？”听到这个问题，父亲马上抬起头，面带微笑地说：“你母亲年轻的时候是个大美人，我一见到她就情有独钟，再也无法爱上其他的女人啦！”“当然，我对这一点深信不疑。父亲，因为我此刻也面临这样的一见钟情。”听到儿子谈恋爱了，父亲高兴极了，问：“你也有了心仪的女孩子了吗？这可太好了。”伽利略愁眉不展地说：“我爱上的不是女孩子，而是科学。我这一生注定只爱科学，就像你对母亲痴心不改一样。”父亲哈哈大笑起来，伽利略继续说：“虽然我已经18岁了，但是我并不想急于考虑婚姻大事。我不想恋爱，科学就是我的爱人。父亲，我想成为一个让你骄傲的人，我想在科学的道路上做出一番成就。”父亲为难地摇摇头，说：“但是我没有 足够的钱供你读书。”伽利略迫不及待地说：“父亲，我可以申请宫廷奖学金啊，只要你和你的那些朋友打个招呼，我肯定能得到奖学金。”父亲陷入深思，说：“这个主意听起来还不错……”伽利略高兴极了，当即向父亲保证：“我一定成为一个科学家，让你以我为傲！”

为了说服父亲同意自己学习科学，伽利略并没有鲁莽行事，而是费尽心思，想出了一个有效的办法。他首先从父亲乐意听的话题开始谈起，从父亲对母亲的一见钟情谈到自己对科学的一见钟情，最终成功说服父亲帮助他申请奖学金，支持他学习科学。这就是话题的魅力。倘若伽利略一开始就提出拒绝医学，坚决要学习科学，也许会遭到父亲恼羞成怒的拒绝。显而易见，伽利略知道父亲以与母亲的结合为骄傲，所以这个话题一定能让父亲心情愉快。

在人际交往过程中，避开“让人讨厌的话题”相对较容易，而要增加话题的趣味性，就难了。每个人都需要与他人交谈，最好的切入点，就是从他人感兴趣或者喜欢说的话题着手，然后由此展开。选对话题很重要，不合时宜的话题总是让人恨不得马上结束谈话，甚至还会让人恼羞成怒。相反，只有选对话题，让他人怀着愉悦的心情与你交谈，你才能坦然地表达自己的思想和看法，从而将话题引到自己想说的话上。生活中，有很多话题都可以作为交谈的切入点，而愉快交谈的关键就在于这些话题应该是让人心生愉悦的。

如果我们想要交朋友，并成为受人欢迎的说话高手，就要用热情和生机去应对别人。接触对方内心的妙方，就是和对方谈论他最感兴趣的事情。

第三章
读懂肢体语言，让对方传递出的信号为自己所用

日常生活中，除了运用语言进行沟通之外，人们还有很多其他辅助的语言，例如表情、肢体动作等。肢体动作看似漫不经心，恰恰是人们内心活动的真实反映。因而，如果我们能够准确地识别他人的肢体语言，就可以更加深入地解读他人的内心，从而促进彼此之间的交流、沟通，使彼此相互理解和体谅，这对于人际关系的发展有很大的好处。

读懂眼神，才能探查人心

作为一名普通老师，佳佳对于工作总是尽心尽力，从不偷奸耍滑。她常说，教师是个良心活儿，必须对得起自己的良心，对得起殷切期望的家长，对得起求知若渴的孩子们。为此，在新学期来临时，很多老师都在抄写教案，佳佳却坚持备课，从不偷懒。也许是因为她的用心与真心，孩子们也给她交出了满意的答卷。这次中考，佳佳所带的班级里，居然有20个孩子考上了重点高中，而其他班级都只有十来个，有的班级才七八个。为此，校长对佳佳刮目相看，经常当着其他老师的面夸赞佳佳，还号召大家都向佳佳学习。

新学期开学之后，学校里有一个外出学习的机会。原本，学校里是有两个名额的，但是校长特批留出一个名额给佳佳，因而其他条件相差无几的老师们开始为了另一个名额角逐。最终，名额被平日里与佳佳关系比较好的孙老师得到了。想到与孙老师一起去学习，佳佳还挺高兴的。毕竟学习要持续一个多月，如果和一个处不来的老师一起去，则无疑会很痛苦。然而，让佳佳万万没想到的是，就在即将出发去学习的前一天，校长突然让佳佳留下来承担教学任务，而把名额给了倩倩。看到倩倩得意的样子，佳佳质问：“倩倩，你一定知道这是怎么回事吧！”倩倩用坚定不移的目光看着佳佳，接连摇头，说：“我真的不知道，你只能去问校长。我也纳闷了，简直是‘天上 掉馅饼’啊！这么好的机会怎么就落到我头上了呢！”佳佳百思不得其解，直接去问校长，校长也只说教学任务艰巨，必须佳佳才能承担。直到很久以后，佳佳才从其他老师口中得知真相：原来，有人跑到校长那里说佳佳和孙老师有不正当的关系，因而不能同时派他们去学习。至于这句话是谁说的，佳佳不用问也

知道。倩倩平日里就对佳佳百般不服气，而且她做事毫无原则和底线，再回想起她当时说自己不知情的样子，佳佳简直觉得恶心。从此以后，她对倩倩百般小心、万般防备，生怕她再给自己使阴招。

当一个人目光坚定地看着你，就一定证明他心中没鬼吗？很多时候，人们恰恰是为了掩饰自己虚弱的内心，所以才故意让眼神坚定不移。事例中的倩倩就是这样的人，也因为她做事没有原则和底线，所以可以大言不惭地掩饰自己。通常情况下，我们在与他人交流时都会与他人进行眼神的交流，但是现在却要小心了，因为一个目不转睛地盯着你看以证实自己清白的人，也许恰恰就是在撒谎。对此，有心理学家专门进行了实验，结果证实有超过七成的撒谎者，都会目不转睛地看着对方。由此可见，我们已经不能再用那些过时的经验来通过眼神判断一个人是否撒谎，尤其是对那些撒谎成性的人。

一般来讲，撒谎的人往往会因为心虚而眼神游离不定，不敢与交谈者直视或者做眼神的交流。但也有一些狡猾、老练的人会刻意回避这些身体语言可能透露出来的信息，这就需要我们慧眼识珠，更加细致入微地结合他平时的为人行事来揣摩他的内心了。

很多撒谎高手，正是因为知道眼神的游移不定会出卖他们，所以故意让目光变得更加坚定。但是，无论他们怎么掩饰，他们的瞳孔都会出卖他们。因而，在人际交往的过程中，要想借助于观察他人的眼神来了解他人的内心，我们就应该更加认真、细致入微，不放过对方眼神任何细微的变化，这样才能发现对方的真实面目。

很多时候，我们还是可以透过眼神移动的情况来推测他人的心理的。在　　人际交往的过程中，眼神所处的位置不同，其心态也各不相

同。譬如，当上下级探讨工作时，上级的视线一般从高处发出，然后自然地投射下来。这是出于位高者总是希望对下级保持威严与审视的正常心理。这种眼神就提醒我们，面对上级要保持谦虚与低姿态，因为这才是老板想要的或者所欣赏的员工。

适时点头，表达关注与欣赏

一家广告公司，很多时候各个部门的划分并没有那么明确。诸如有的时候接到一个难度较大的策划案，专业的策划人员反而会受到思维的局限，无法突破常规，因而老板有时候会在全公司范围内发出征集令，征集广告方案。就像这次的广告策划案，策划部全员出动加班好几天，做出的方案依然不能让客户满意。无奈之下，老板只好集思广益，让其他部门的员工也参与进来。当然，老板也承诺会给提供方案且被选中的非策划部员工以高额的奖金。由此一来，大家全都像打了鸡血一样，奇思妙想接连不断。最终，老板在这些反馈中筛选出三个方案，其中有一个就是财务部的丽娜做的。为了最大限度地让客户满意，老板决定让这三个方案的策划者都当着客户的面进行解说，让客户最终定夺。眼看着见客户的日子就要到了，丽娜显然有些紧张，她不是专业的广告策划，很担心自己的方案相形见绌。再加上她从未有过当着客户的面讲解演示文档的经历，因而就更加紧张了。

当天，丽娜和其他两名策划部的同事一起，来到客户公司的会议室。先是那两名策划部的同事讲述演示文档，丽娜一边旁听一边默默学习。最终，她决定就按照自己的所思所想来讲述。等到她怀着忐忑的心情讲完了自己的设计初衷之后，她看到客户正在慢慢地点头。她不由得暗自窃喜：难道我的方案得到 认可了？这让她感到万分兴奋，也更加放松下来。她侃侃而谈地讲述着，虽然不够专业，但是客户又接连点头几次。果不其然，丽娜的创意得到了客户的认可，接下来，她所要做的就是在专业广告策划的配合下，完善细节。这下子，丽娜可算出名了。她心里知道都是客户的点头激励和鼓舞了她。

如果没有客户的适时点头，丽娜也许在讲述到一半的时候，就会因为缺乏信心和情绪低落而放弃了。毕竟，和专业的广告策划相比，她的创意虽然很好，但是细节还是欠缺很多。幸好，客户的及时点头，让丽娜认识到了自己的价值，再次充满了自信。

人的语言和肢体语言都是受大脑控制和指挥的。人的所有表情都集中在头部，因此头部往往是人们关注、观察身体语言的重点。可以说，观察一个人，从头部所得到的信息是最为准确的。点头，指快速地向前低头，是同意、致意或命令等的表示；语出五代齐己《寄松江陆龟蒙处士》的诗句中："道在谁开口，诗成自点头。"

点头在一般的场合，表示肯定与赞赏。中国人打招呼最常用的方式就是笑一笑或点点头，同时也会扬扬手。点头还可以表示肯定、同意、鼓励等。可见点头是社交中不可或缺的语言符号，我们总能在别人点头的动作中获取支持，增加继续交流的动力。点头是一种回应，一种注意力的回应，我们往往能从这种回应中找到肯定的价值，从而使沟通变得更加顺利自然、轻松愉快。

当然，我们不仅要从他人的点头上认识到自己的价值，也应该在与他人交流时，在表示认可时适当点头。这样一来，即使我们一句话都没有说，他人也会从我们的点头动作上看出我们的心意和认可，从而更加自信地侃侃而谈。否则，如果没有强力的支撑使其充满后续的动力，那么如何能够继续坚持下去呢？在任何时候，你都不要吝惜表达你的意见，尤其是你的肯定意见。即使当时的情况不允许你发出声音或者打断他人的交谈，你也可以以这个最简单的动作——缓慢点头来表达自己的认可和赞许。

频频点头，也许意味着厌烦和催促

作为职场新人，郁南坚持每天汇报工作，从而督促自己更快地进步。在刚开始时，郁南的汇报工作很受经理的欢迎，经理还经常号召其他同事也向郁南学习，认真、严谨地完成工作。然而，一段时间之后，郁南感受到了经理的变化，即在他汇报工作时，经理不再耐心地指导他，而是频繁地点头。因为缺乏经验，郁南虽然觉得经理和以前不同了，但却没有明确意识到经理的态度改变。因而，他依然一如既往地去汇报工作。

一个周五的下午，同事们早早地完成工作，准备下班回家度周末了。在下班前10分钟，郁南拿着当天的工作成果去找经理汇报。郁南刚刚说了几句，经理就开始接二连三地点头，郁南忍不住问：“经理，我觉得我的工作很普通啊，也没有特别的成就。为什么我刚说了几句，你就接连点头呢？”听到郁南的问题，经理无奈地笑了，说：“郁南啊，你可真是大学毕业生啊！一点儿职场经验都没有。其实，人们点头是表示肯定，但是如果频繁点头，就是表示否定。我觉得，你现在也来公司一段时间了，也积累了一些工作经验，以后就不必每天都汇报工作了。你看看，我每天的工作也很忙，把工作分配给你们，就是为了减轻自己的负担。如果每个人都来找我汇报工作，那么我岂不是分身乏术了吗！而且，我下班之后也有家庭需要照顾，所以我和 你们每个人一样，都盼望着周五的下班时刻早点儿到来呢！”听了经理的话，郁南这才恍然大悟，他赶紧告辞，以免耽误经理准时下班。

作为一名刚刚毕业的大学生，郁南不但缺乏工作经验，而且对于职场上的很多潜在规则也很不了解。因而，他总是一如既往地在下班之前去找经理汇报工作，导致经理哭笑不得。因此，经理只得用频繁点头来暗示郁南，但是郁南却根本没有理会。无奈之下，经理只好给郁南普及了肢体语言的常识，使他意识到过度的工作热情如果用错了地方，则是很让人尴尬的。除了表示厌烦之外，在着急的时候，很多人为了表示催促，也会频繁点头。

点头表示答应、同意、理解、肯定或是赞许，大多是表示意向一致的意思。但是这个动作对方做得过于频繁，你就要在心里发出警报了，这很可能是传达出不耐烦和敷衍的信号了。频繁点头不一定是表示肯定，尤其是在你说话时，对方没有跟你有眼神交流，点头也不是在说话的句末就盲目地摇晃，这是在提醒你，对方已经没有兴趣听你侃侃而谈了，你应该结束谈话了。

总而言之，不管是语言交流还是肢体语言的辅助作用，都没有一定之规。因而，我们必须机智、灵活，根据现场的实际情况来理解和领悟他人的意思。否则，我们就会因为误解或者对于他人的示意无动于衷，最终导致自己与他人的关系陷入尴尬，甚至变得剑拔弩张。

还有一种情况，即你在与他人说话时，他人原本心不在焉，根本不知道你在说些什么，等到你问的时候，又仓促之间匆忙、持续地点头，这也是一种厌烦的表现。就像一句话用在不同的情境中或者由不同人的口中说出来往往代表不同的含义一样，同样的肢体语言用在不同的情境中也往往有其独特的含义。我们必须非常用心地区分这些肢体语言的微妙差别，才能真正领悟他人的意思，做到与他人更加友好地交流。

水杯摆放，位置丈量心理距离

作为一名大龄女青年，身材不够好，长相还不够漂亮，小尹几乎为个人问题伤透了脑筋。这不，眼看着周末就要到了，她不得不再次参加相亲活动，否则，她的爸妈一定会唠叨个不停，甚至罚她不许吃饭。眼看着自己已经快要30岁了，小尹的态度也不像前几年那样漫不经心，她渐渐觉得爸妈的急迫和紧张是有道理的。因而，虽然她表面看起来还是与爸妈唱反调，但是对于相亲却配合了很多。周六一大早，她就起床开始捯饬自己。既然没有天生丽质和曼妙身材，最起码应该靠服饰和妆容稍微修饰下吧。

小尹听介绍人说过这位男士的情况，38岁，离异，但是没有孩子，在外企工作，研究生学历，也算得上是条件不错。对于这样的条件，如果对方没有离异，小尹也许就觉得根本不用见；但是既然对方也有一个所谓的缺点，她也生出了一些自信。走进事先约定的咖啡厅，小尹远远地就看到一个魁梧的身影正背对着自己。她不由得激动起来，心怦怦直跳。在见到对方英俊长相的那一刻，小尹真的有些怦然心动。然而，男士似乎不是那么满意，不过小尹还是想表现出自己的优点，为自己争取一下。他们就这样有一搭没一搭地聊着，男士的表现算得上绅士，既没有对小尹特别热情，也称不上冷淡。在男士拿起咖啡杯小酌一口之后，小尹发现了一个细节：原本，男士的咖啡 杯靠近桌子中间位置，与小尹的咖啡杯离得很近。但是，男士在喝完咖啡再次放下杯子时，不知道是有心还是无意，居然把咖啡杯放到了右侧远离小尹的那一端。虽然自始至终男士都没有表现出拒绝小尹的意思，但是小尹心下了然，男士的心就像他的咖啡杯一样，恨不得躲得远远的。既然如此，小尹自觉地结束

了交谈。回家之后，爸妈问她相亲结果如何，小尹苦笑了一下说：“没什么希望，我觉得我必须先减肥，才能找到人生的另一半了。”

小尹无疑是很细心的，虽然男士对她彬彬有礼，但是她却能感觉到对方的绅士风度里蕴含的拒绝意味。尤其是在看到男士把咖啡杯放到远离她的一端时，小尹更加证实了自己的猜测，因而识趣地主动结束谈话。虽然小尹很想找一个男朋友开始恋爱，但是她也知道感情的事情强求不来，因而只能随遇而安。

在男士拿起咖啡杯小酌一口之后，小尹发现了一个细节：原本，男士的咖啡杯靠近桌子中间位置，与小尹的咖啡杯离得很近。但是，男士在喝完咖啡再次放下杯子时，不知道是有心还是无意，居然把咖啡杯放到了右侧远离小尹的那一端。这个细节使小尹看出了对方的心意，虽然出于礼节，男方一直很绅士，但是身体语言却无意地暴露了内心的想法。当一个人对交谈对象不是很中意的时候，他就会刻意地保持一段安全距离，但是男士出于教养却不能做出伤害女性自尊的行为，只有无意地用手边的物品来创造安全距离，以示不感兴趣。

每个人都生活在人际关系之中，没有任何人能够摆脱与他人交往而独自生存。因而，与他人的沟通是否顺畅，往往关系到我们能否生活得快乐。在这种情况下，我们一定要认真细致地观察他人的肢体动作，从而揣测他人的心理，做到与他人更好地相处。不但水杯能够表现出他人与你之间的心理距离，很多时候，其他物品的摆放也会表现出一定的心理趋势。因而，我们应该处处留心，努力与他人沟通，经营好人际关系。

座位变动，助你不动声色施压于人

在这场谈判中，林允作为公司的代表，做到了不卑不亢、进退有度。这个项目很大，涉及公司诸多方面的利益，因而林允非常慎重。到现在为止，谈判已经进行了两天半的时间，下午的谈判将会起到至关重要的作用，甚至能够决定全局。为此，林允尽管很疲劳，却丝毫不敢懈怠。

和上午一样，谈判双方都不想在利润的分配问题上做出让步。眼看着时间又过去了一个多小时，林允决定给对方施加压力。他先是借故要出去接电话离开了会议室，然而，等到几分钟之后回来时，林允并没有回到原本位于对方主谈判对面的座位就座。相反，他随意地坐在了靠近门口的一个座位上，而且态度也显得有些漫不经心。这个看似随意的举动，果然给对方造成了巨大的压力。林允看到对方的主谈判明显紧张起来，似乎生怕林允随时终止这场谈判。随后，对方以友好协商的口吻说：“林总，您看，我们的谈判已经进行了将近三天的时间，这充分说明了我们双方的诚意。如果现在因为利润分配的问题最终不欢而散，那就太遗憾了。我看这样吧，我们作为客人的，就主动退让一步。您作为主人呢，也表现出高姿态。只要咱们双方各让一步，这三天的努力就不至于白费。”林允听到对方的表态，心中窃喜，但是他并没有表现出来，而是为难地说：“张总，我这边的确已经最大限度地让 步了。但是既然您这么说了，我也不能不给您面子，您也不要让我太为难，好吧？”就这样，他们双方一拍即合，张总的确做出了很大的让步，林允也象征性地又让出了一部分利润，最终，他们皆大欢喜地签订了合作意向书。

林允之所以能够在谈判进入白热化阶段的时候给对方施加压力，就是因为他不动声色地变动了座位。当然，在谈判已经付出很大努力的情况下，林允也不希望最终没有结果。因而，他并没有直截了当地给对方施加压力，而是通过看似不经意的肢体语言，传递给对方准确无误的信息，即他已经厌倦了谈判，想要尽早结束，不想再继续无休止地拉锯战下去了。作为客人的对方公司代表，一看到林允传递出来的信息，马上着急起来。因而，他当即表态，也表现出缓和的姿态，最终主动促成了谈判最终的结果。这个结果，正是林允想要的。

中国是礼仪之邦，在座位上有很大讲究。入座时的基本要求有：在别人之后入座；出于礼貌，和客人一起入座或同时入座时，要分清尊卑，先请对方入座，自己不要抢先入座；在就座时，如果附近坐着熟人，则应该主动跟对方打招呼。林允变动了座位，没有回到原本位于对方主谈判对面的座位就座；相反，他随意地坐在了靠近门口的一个座位上，这在一定程度上就增加了一段安全距离，从座位选择上给予对方暗示，表达一种敷衍和抗拒，增加对方的心理压力，从而达到自身的谈判目的。

为什么座位变动能够给他人施加压力呢？这是因为人们通常认为人心的向背会在座位的选择上表现出来。举个最简单的例子：假如你想与一个人亲近，那么你一定会情不自禁地靠近对方；与此恰恰相反，假如你打心眼里想要疏远一个人，你就会在身体上与对方刻意保持距离。因而，我们不但可以通过座位的变动来表达自己的内心，也可以通过观察他人的座位变动，来准确地领悟他人的心态。如此一来，你自然能够洞察人心，也就能够更有针对性地与他人交流。

脚尖指向，窥探他人心理秘密

萝丝最不喜欢去爸爸家里拿生活费，每次去了爸爸家，尤其是在后妈在场的情况下，她简直觉得如坐针毡，恨不得拿了生活费就跑。然而，偏偏爸爸为了见到她，总是要求她亲自去拿生活费。眼看着又到了拿生活费的日子，萝丝早早地就开始发愁。果不其然，为她开门的是后妈。萝丝进门后坐在对着门口的餐椅上，忐忑不安地等着后妈说话。虽然后妈每次并不会当着爸爸的面挖苦、讽刺她，但是她总能感受到后妈心底里透出的寒冷，萝丝知道那份寒冷是针对她的。为此，萝丝不停地盼望着有朝一日自己能够独立生活，拥有经济能力，再也不用靠着后妈的施舍读书上学。

爸爸问了萝丝很多问题，都是关心萝丝的，后妈则坐在旁边，脸上带着虚假的笑容。萝丝勉强和爸爸交谈了一会儿，就再也坐不住了。但是她很懂事，不好意思直接提出告辞伤爸爸的心，因而她借口去洗手间，回来之后不但坐在了靠近门口位置的那张餐椅上，而且还不自觉地把脚尖对着门的方向。这时，后妈用犀利的眼神观察她，然后对爸爸说："你呀，别再唠唠叨叨的了。萝丝不过是来拿生活费而已，你却总是借故问东问西。看看吧，她迫不及待地想要走呢，恨不得一脚迈出门去，你也要识趣一点儿，别再问啦。"爸爸留意到萝丝的脚尖冲着门的方向，这才看着萝丝说："好吧，既然 你不愿意再多待一会儿，那就走吧。记住，有任何困难就给爸爸打电话。"萝丝听到这句话，如同罪犯得到特赦令一般，赶紧撒开脚丫子走人。后妈说得没错，她恨不得一脚迈出门去，离开这个让她尴尬和难堪的地方。

懂事的女孩在面对与爸爸重新组建家庭的女人时，难免会想起自己的妈妈，甚至为自己的妈妈打抱不平，这也直接决定了女孩与后妈的关系总是剑拔弩张的。同样的道理，也很少有后妈会完全真心诚意地接受丈夫与前妻生养的女儿，因而，她们即使再怎么掩饰，也依然会表现出拒人于千里之外的冷淡。因而，萝丝每次去爸爸的新家都如坐针毡，完全可以谅解。因为心中存在强烈的抵触，她在选择座位的时候情不自禁地表现出了自己的心思。而且，她还不由自主地把脚尖冲着门，最终被后妈看出了心理上的动向。幸好，后妈的苛刻也解救了她，让爸爸理解地放她离开。

几百万年前，当人类还不会说话时，腿和脚已经能快速地应对周围的威胁，逃跑或攻击，甚至无须理性思考。正因为这一古老反应，腿和脚的动作是最诚实的身体语言。人的行为，都是通过大脑神经控制的。而在你很自然的不去控制的情况下所表现出来的，就是你潜意识要表达的东西。而萝丝脚尖指向门口的位置也是潜意识的身体反应，她嘴上不好开口，身体却诚实地表达了自身的心意。

很多情况下，脚尖指向门口的位置并非刻意为之，而是人们潜意识里做出的举动。正因为如此，所以我们才能以此洞悉人们的内心，了解人们的真实想法。当然，如果你有意识地想要离开一个地方却又不好意思直接说出来，也可以采取这种方法暗示对方。反之，在与他人沟通的过程中，如果你观察到对方有类似的举动，你就应该明确意识到对方其实是不想与你继续交谈的，因而你就可以识趣地结束谈话了。否则，当对方心急如焚地想要结束谈话时，你却依然自顾自地发表长篇大论，又怎么能给他人留下良好的印象呢！这样的体贴入微，能够帮助你与他人更好地交流和沟通。

频繁看表，暗示应该结束谈话

作为一名保险推销员，约翰与很多大客户都能聊得来，究其原因，并非因为他多么博学或者幽默，而只是因为他很擅长察言观色，能够很好地把握客户心理。一天下午，约翰原本约好了与一位大客户见面。这位客户是公司老总，手下有一千多名员工。他不但想为家人买保险，也想为员工们买保险。约翰能够得到机会与这位老总见面是很不容易的，因而他很珍惜这次机会，提前做足了准备。

比预定时间早5分钟，约翰就已经等在老总的办公室门外了。老总打开门看到约翰，显然吃了一惊。也许他日理万机，忘记了这次约会。约翰自我安慰地想。不过，当看到约翰的那一刻，老总还是想起了这次约会，他马上请约翰进入他的办公室。大致翻阅了约翰做出来的详细规划，老总看到了约翰的专业与严谨，因此不好意思直接拒绝约翰的介绍。然而，他因为忘记了这个约会，又安排了其他事情，所以很赶时间。在约翰介绍计划书的10分钟里，老总不停地看时间，或者看墙上的挂钟，或者看手表，或者装作漫不经心的样子瞄一眼手机。约翰意识到：虽然这个机会得来不易，但是如果我如此不识趣，只会失去下一次见面的机会；相反，如果我能主动告辞，也许反而会给他留下良好的印象。想到这里，约翰笑着说："您是不是有事情要处 理？没关系，我可以改天等您方便的时候再来。"老总羞愧地笑了，说："实在不好意思，我忘记了我们的约会，所以安排了一个重要的会议。感谢你的理解，我一定会尽快让秘书安排时间，让我们再次见面。"约翰彬彬有礼地告辞了。果然不出他的所料，因为他的识趣，所以老总让秘书安排了相当于上次约会预定时间双倍的时间，专门与约翰进行详谈。因为这次的时间

是非常充裕的，所以约翰不但向老总详细地介绍了自己的保险规划书和其中涉及的险种，还向老总展示了保险合同书。这次见面之后没多久，他就与老总签订了保险合同，老总还夸赞他说：“你与我曾经见过的很多保险经纪人不同，他们死缠烂打，但是你很专业，也很敬业。”

因为主动告辞，所以约翰博得了老总的认可和肯定，最终成功地与老总签订了保险合同。其实，约翰之所以能够得到这个千载难逢的好机会，就是因为他善于察言观色，看到老总频繁地看时间，因而意识到自己应该主动告辞。

约翰注意到老总的身体语言：在约翰介绍计划书的10分钟里，老总不停地看时间，或者看墙上的挂钟，或者看手表，或者装作漫不经心的样子瞄一眼手机。这一方面代表老总可能对他的谈话不是很感兴趣，另一方面也有可能是有其他的急事要处理，总之，表示了想要结束谈话的暗示，约翰看出了老总的心思，及时识趣地中止了谈话，不仅没有招致对方的反感，还争取到了更有利的机会。

生活中，我们难免要与形形色色的人打交道。很多时候，我们不得不把握时机，恰到好处地中止交谈。在面对重要人物的时候，我们与之见面的机会往往得来不易，轻易放弃似乎又有些不甘心，这就要求我们必须察言观色，从各种迹象确定对方的确不想继续谈下去，从而识趣地结束谈话，马上告辞。虽然这看起来是失去了一个机会，但是实际上我们很有可能因此得到更多、更好的机会。尤其是当对方频繁地看时间时，你一定要马上结束谈话，果断告辞。相信当你坚持这么做的时候，你一定会有意外的收获！

第四章
攻心有术，用正确的钥匙打开心门上的锁

如果我们精通心理学，能够通过察言观色洞察他人的心理，我们在说话的时候就会多几分把握，更加具有针对性。

沟通，最怕的就是鸡同鸭讲，大家各说各的，谁也没有真正关心和理解对方在说什么，这样的交谈状态无疑是很可怕的。真正的有效沟通需要敞开心扉，积极主动地突破自己有限的经验，适当、有效地暴露自己的思想情感。抓住别人关注的话题和兴趣点，体谅他人的心理情绪，唯此才能激发对方与你交谈的意愿。

运用正确的称谓，拉近彼此的距离

最近，因为总经理升职了，被调动到北京总部任职总监，所以公司就空出来一个职位。看到职位忽然空缺，很多有可能顶上总经理职位的人都虎视眈眈，彼此间明争暗斗，只为了抓住这个千载难逢的好机会。

群龙当然不能无首，总经理的职位不能空缺太久。因而，上级领导临时任命张副总经理当代理总经理。得知这个消息，张总高兴极了，一下午都在哼着小曲。他暗暗幻想着人们看到他都毕恭毕敬地称呼他张总经理的情形，如今他终于实现了梦寐以求的愿望，把“副”字去掉了。然而，当他兴冲冲地准备去会议室主持会议时，档案室的老王迎面走来，喊道：“代总经理，恭喜您啊！有了这个‘代’字，只怕您很快就会成为真正的总经理了呢！”听到老王这句话，张总的脸上立马晴转阴。他无论如何也没想到，自己的“张副总经理”居然变成了“张代总经理”，简直让他崩溃。这时，跟在老王身后的小赵赶紧打圆场说：“老王，你可真是拐弯不怕累。张总经理都已经走马上任了，以后他就是我们的总经理，你还说些乱七八糟的话干吗呢！”听到小赵的话，张总心里还舒坦些，尴尬地笑了笑，就继续往会议室走去。

在代理总经理半年之后，“张副总经理”就正式任职总经理了，但是他却始终对老王的话耿耿于怀。一个偶然的机会，张总抓住老王工作中的失误， 将老王辞退了。老王无论如何也想不起来自己到底哪里得罪了张总经理。而小赵呢，居然被破格提升，成为老王的接班人。

在职场上的人，最讲究的就是称呼，尤其是当职位处于变动时期，

或者正在交接时，恰到好处的称呼最有必要。就像老王这样，因为一个拐弯抹角的称呼，无意中就得罪了未来的总经理，可谓得不偿失。小赵则比老王机灵多了，他总算知道不管是不是代总经理，总经理的官位都比他们高，给予足够的尊重总是没错的。把副总经理的“副”字去掉，把代总经理的“代”字去掉，这就是官场上的原则：把人的职位往大处称呼，而不要往小处称呼。

其实，不仅仅职场上如此，生活中也是如此。在称呼年纪比较大的人时，一定要讲究礼貌，对于喜欢显示辈分高的人，就给他恰到好处的称呼；对于喜欢显示自己更年轻的人，就把他叫得年轻一些。总而言之，我们一定要恰到好处地称呼他人，这样才能让交谈变得更加顺利。试想，假如人们一开始就因为你的称呼不恰当而闷闷不乐，又怎么能做到与你愉快地交谈呢？再举个简单的例子，如果你因为迷路需要问路，但是却不能恰到好处地称呼他人，这样你就很难得到他人的详细解答，甚至还会因此而招致他人的斥责。

在人际交往中，称呼是必不可少的。如果称呼合适，则会让对方心里舒坦，有利于交际进一步发展。相反，如果称谓不合适，就会让对方心里别扭，必然会阻碍双方的进一步沟通。因此可以说，合适的称呼是开启良好交际的第一步。

由此可见，生活中只要是需要与他人交谈的场合，就需要我们给予他人最合适的称呼。适宜的称呼是友好交谈的开始，我们必须慎重对待，千万不要因为这个小小的细节导致人际关系恶化，否则就得不偿失了。

与其说自己想说的，莫若说他人想听的

大学毕业后，小小因为一个人无力负担房租，所以与另外一个女孩丝丝合租一套两居室。住进新家好几天，她们都是有一搭无一搭地说话，小小觉得她们之间似乎隔着什么。原来，小小喜欢看美国大片，但是丝丝特别喜欢看韩剧。有的时候，即使小小想与丝丝套近乎，说说美国大片的精彩之处，丝丝也完全不知道。就这样，她们的关系越来越疏远，甚至进进出出的时候连招呼都不打了。

有一天，小小打开电视机，发现除了一个频道正在播放《大长今》之外，其他频道都没有什么好看的节目。为此，她只好看起了韩剧，居然越看越投入，看到让人感动的地方，还落下泪来。第二天，丝丝问小小：“你昨天看《大长今》了？”小小点点头，说：“是啊，我以前很少看韩剧，没想到韩剧这么好看。我看完电视上的几集还不过瘾，后来又在电脑上找出了几集接着看，一直看到半夜呢！”丝丝眼前一亮，说：“哈哈，你和我刚开始看《大长今》的时候一样，连觉都没心思睡了，恨不得一口气看完才过瘾呢！不过，我当时看的是首播，每天只能心急如焚地等着。”小小高兴地说：“幸好我没有在首播时看啊，不然非得急死不行。我准备今晚继续奋战，等到周六日的时候什么也不干，就窝在家里吃零食、追剧。”从此之后，小小与丝　　丝之间就有了共同语言，那就是《大长今》。她们对《大长今》里的每个人物都津津乐道，不但交流看法、发表评论，甚至还约定等到小小看完第一遍《大长今》之后，抽个假期再一起重温呢！渐渐地，小小与丝丝的关系越来越好，最终成为无话不谈的好朋友、好闺密。

刚开始时，小小虽然想与丝丝亲近，但是却没有找到合适的方法，她所说的美国大片，丝丝连听也没听说过。因而，她们之间就像隔着什么。后来，小小无意间发现丝丝爱看的韩剧其实很有意思，也渐渐地爱上了看韩剧，说的话题自然也都是丝丝想听和愿意听的，最终她们越走越近，成为无话不谈的闺密。在与他人相处时，尤其是面对不太熟悉的人时，我们要想与他人顺畅地交谈，首先应该说些他人愿意听也感兴趣的话题。否则，如果你自顾自地说着自己的话题，但是他人却丝毫不感兴趣，你的谈话就一定无法继续下去。

聊天本身就是一个互动的过程，如果只聊自己，闭口不提别人的事情，就会让别人有一种被冷落的感觉。喜欢说话的人在与别人交谈中，通常只顾自己滔滔不绝，而忽略别人的交谈体验，这种人通常不会受到欢迎。相反，如果聊天时注意互动，注重聊别人的事情，给别人畅所欲言的机会，就会受到对方的欢迎。也许有人会问："我们怎样才能知道哪些话是他人想听的呢？"其实，只要我们认真仔细地观察，就一定会发现他人的倾向性。而且，与人交往切勿急于求成。当你愿意花费心思了解他人时，你就会发现你说出的话总是能够一语中的，在最短的时间内就打动他人的心，打开他人的心扉。正所谓"磨刀不误砍柴工"，这岂不是比你误打误撞好得多吗！

要让别人喜欢，不妨在聊天时多让别人聊，多聊一下别人，聊别人感兴趣的话题。聊天时，尽量别以第一人称交谈，而是多说"你"或者"他"，这样你就会发现，对方很愿意跟你接触，也愿意跟你做朋友，你的人际交往自然就会顺畅起来。

分享个人小秘密，消除陌生距离感

五点半一到，手里工作已经完成的同事们陆陆续续都回家了，办公室里只剩下素素和叶子。素素拿起电话拨了出去：“你下班了吗？晚上几点到家？什么……但是，我今天一大早就已经去早市买好了你爱吃的排骨、带鱼，我还定了个蛋糕呢！你到底什么时候能回家……好吧，好吧……就这样吧！”挂上电话，素素低头抹了抹眼泪，生怕被别人看见。原来，今天是素素的生日，素素一大早就起床去早市买了最新鲜的食材，只想着和老公一起过个生日。不想，老公不但忘记了她的生日，还安排了一个重要的应酬，又要到凌晨时分喝得醉醺醺的才能回家了。想到这里，素素又情不自禁地落泪。她跟老公结婚已经七年了，难道真的到了七年之痒了吗？素素已经厌倦了每天晚上都要在等待中度过的日子。

这时，叶子看到素素伤心的样子，关切地问素素：“亲，你怎么了？”素素赶紧悄悄地抹掉眼泪，反问：“下班了，你还没走啊？有什么工作需要帮忙的吗？”叶子摇摇头，佯装气愤地说：“今天的工作早就做完了，但是我回家也是孤孤单单一个人。我老公出差了，一年三百六十五天，不是出差，就是加班，要不就是应酬，我几乎每晚都一个人度过，无聊死了。”听到叶子的话，素素暗暗想道：原来，叶子和我同病相怜啊，她这么爽直，居然把私事 都告诉了我。想到这里，素素难免对叶子产生了好感和信任，叶子又问：“你今晚有事吗？要是没事，陪我一起去吃小龙虾啊！”就这样，素素和叶子对着一盆小龙虾，喝着冰啤酒，转瞬之间就成了无所不谈的好朋友。素素不但把自己的烦恼都告诉了叶子，还和叶子一起愤愤不平地声讨起男人来。素素不知道的是，叶

子刚才说的其实并非完全都是真的，只是叶子很善良，看到素素伤心的样子，因而故意把自己的老公说得和素素的老公一样，这样才能名正言顺地陪伴素素度过一个失望的夜晚，也才能帮助素素倾诉出心中的苦闷啊！

在职场上，很多人都对同事怀着警惕和戒备心理，尤其是作为职场上的老人，更知道办公室不是谈论隐私的地方。所以，大多数职场人士都会清楚地区分工作与私事的关系，也很少与同事说起自己的隐私。叶子当然知道素素的心中所想，也知道素素的顾忌，因而她主动说出自己的苦恼，以此赢得素素的信任，打开素素的心扉，从而帮助素素排遣心中的苦闷。实际上，叶子使用的交流技巧适用于生活的很多方面。例如，当你想要亲近一个人的时候，你不妨说一些自己的小秘密，这样，对方原本存在的戒备和防范心理，就会因为你的坦诚相见而有所减弱。如果你所说的小秘密恰好能够引起对方的共鸣，则对方一定会对你敞开心扉，与你畅所欲言。

生活中，几乎每个人都有自己的烦心事。对于这些难言之隐，性格外向、开朗的人会选择和朋友说，性格内向、敏感的人则会深深地埋藏在心里。殊不知，人是需要发泄的。如果负面情绪一直不停地积压，就会导致人们的心理越来越阴沉，让人郁郁寡欢。因而，我们应该学会合理地发泄情绪。当然，人际交往中也是最忌讳交浅言深的。倘若交谈中的一方能够以付出一些小秘密的代价拉近交谈对象彼此之间的距离，那么交谈就会变得更加真诚和放松。水到渠成地，你与他人的交往也会更加亲密无间。

调整好宽容心态，体谅他人心理情绪

世界著名的成功学大师卡耐基无疑有着超高的情商，即使是在对待他人的出尔反尔时，他也能做到让双方皆大欢喜，取得圆满的结局。有一次，卡耐基在纽约的一家饭店租了宴会厅，准备在那里给学生们进行短期培训。因为这些学生要从全世界的各个地方赶来，所以卡耐基先与饭店经理确定好了一切事宜，才发出了通知。然而，正当他等着学生们赶来开课时，他突然接到饭店通知：租金暴涨了三倍之多。卡耐基并不想要增加费用，尤其是在很多事情都已经协商好且确定下来之后。经过慎重考虑，他找到饭店经理，说："我得到饭店的通知说要涨租金，感到非常遗憾。不过，我并不认为这件事情的责任在您，毕竟您也只是为了饭店的效益着想。但是我觉得关于涨租金这件事情，其实并非完全只有好处。接下来，如果您不介意，我想和您一起分析下利弊。"

接下来，卡耐基拿出事先准备好的纸，在一页纸上写"利"，在一页纸上写"弊"。利包括：租金增多，可以租给他人获取更高的收益；即使不出租，也可以空下来作为他用；在租给卡耐基的一个多月里，也许会错过其他条件更好的客户。弊包括：卡耐基付不起昂贵的房租，不得不另找地方做培训之用，饭店也会因此失去原本就要到手的租金收入；卡耐基的学员大多是 来自世界各地的成功人士，饭店正好可以借此机会进行宣传，饭店的餐饮部生意也会随之火爆，而如果放在平时，饭店即使花钱做广告也未必会有这么好的效果。分析完利弊之后，卡耐基对饭店经理说："我希望您能够认真考虑下，我愿意多付30％的租金，继续我们的合作。"经过一晚上的思考，饭店经理次日通知卡耐基一切如常，租金只涨30%。

假如卡耐基一得知饭店要涨租金的消息，就怒气冲冲地去与饭店经理理论，甚至毫不留情地质疑饭店经理的决定，那么也许事情的结果就不会像现在这般美满。其实，饭店经理决定涨房租，肯定也是为了饭店的效益考虑，甚至只是为了执行上级的旨意，因而卡耐基首先设身处地为饭店经理考虑，没有先忙着生气。正因为如此，他才能平心静气地找到饭店经理，与之一起分析利弊，最终帮助饭店经理做出合理的选择，也最大限度地为自己争取了利益。

在生活中，每个人都会本能地从自己的利益角度出发，为自己考虑问题、争取利益，因而难免会触犯他人的利益，甚至为此引起他人的误解。在这种情况下，作为利益相关的一方，我们千万不要冲动地、不讲究方式方法地指责他人的错误，因为他人的错误也许在你看来是错误，在他们自己看来只不过是追求正当的利益。在很多情况下，你是出于好意，但是方式方法不恰当，也会导致对方恼羞成怒，甚至与你反目成仇，使事情的状况更加恶化。在这种情况下，我们必须站在他人的角度考虑问题，从而保持心态平和，和平解决问题，使得双方皆大欢喜。

因而，我们必须记住，没有人愿意被否定，更不愿意被批评。我们不是裁判官，不能轻易地判定他人的行为和做法。其实，指出他人的错误有很多种更加委婉和容易为人接受的方式，例如以幽默的方式给别人指出错误，不但能够达到目的，而且很好地顾及了他人的颜面，可谓一举两得。很多时候，人们之所以不愿意被批评和否定，主要是因为怕自己的面子受到损伤。　如果我们能在发表自己看法的时候保全他人的颜面，那么我们与他人的沟通一定会更加顺畅。

很多时候，一句同情、理解的话会深入对方内心，温暖对方，给对

方以极大的安慰。没有人会一直一帆风顺，人总有遇到挫折和困难的时候；在这个时候，我们如果能得到别人的体谅与宽容，并给予恰当的安慰、鼓励、规劝，无疑就会让他人内心倍感温暖。

站在他人的角度想，换位思考体谅他人

乔乔和彤彤是大学时期的好友，也是真正骨灰级的闺密。在读大学期间，她们不仅同吃同住，还经常轮流穿一条裙子，同学们都说她俩像连体婴。大学毕业后，乔乔回到家乡的小县城当了一名小学老师，彤彤则背起行囊独自去深圳闯荡。从此，两个好朋友天各一方，只有彤彤回家探望父母时，她们才能匆匆地见上一面。时光荏苒，很快，几年的时间过去了，乔乔和彤彤都到了谈婚论嫁的年纪。乔乔经人介绍，认识了一个当公务员的男孩，很快就确定了恋爱关系，开始准备结婚。彤彤呢，因为不甘心太早被家庭负累，还想继续打拼几年。

乔乔和男朋友都没有太多的钱，但是为了结婚，他们开始准备买房。由于双方父母都是农村的，少有积蓄，因此即便两家都凑完了所有的钱，乔乔买房还是缺10万元。思来想去，她突然想起彤彤说每个月的工资是七八千，因而想到要跟彤彤借钱。乔乔认为，一个月七八千收入的人和他们这种每个月两千多的人相比，怎么也算富翁了。不想，接到乔乔的电话后，彤彤显得很为难。她说："亲爱的，我要是说我月光，你信吗？""不信！"乔乔斩钉截铁地说，"你单身一人，怎么能花完那么多钱呢！"彤彤为难地说："我真的是月光，现在手里的钱只够我吃饭的。你不知道，大城市开销很大的。" 乔乔有些不高兴地挂断了电话。从此，彤彤总觉得乔乔和她之间隔着些什么。等再次领到工资后，彤彤热情地邀请乔乔和男朋友一起来深圳玩，乔乔便把蜜月旅行安排在深圳。等到了深圳之后，乔乔才发现这里的生活和自己的生活完全不同。很难想象，彤彤只是租了一间三居中的主卧，每个月就要支付2 000元的房租，这都快赶上她在老家一个月的工资了。再看看交通吧，每天到

那么远的地方去上班，每个月的交通费都要好几百。而且，大城市的确诱惑很多，一件漂亮的裙子居然要一千多块钱。更别说一日三餐了，什么东西都特别贵。看着彤彤花钱如流水地招待他们，乔乔心中不忍，说：“真是不来不知道，一来吓一跳啊。我觉得自己就像井底之蛙，之前想着你一个月七八千，使劲花，也能攒下来一半吧。现在看来，要想维持正常生活，再买两件漂亮衣服，真的就月光了啊！”至此，乔乔才彻底地谅解了彤彤没有借钱给她的事情，彤彤心中也终于释然了。

作为一直在小县城生活的乔乔，根本无法想象大城市的高消费、快节奏和强压力。为了解开乔乔心中的结，彤彤拿到工资之后的第一件事就是邀请乔乔来度蜜月。直到真正在深圳生活，乔乔才知道彤彤说的月光丝毫不夸张。至此，她也能够做到真正设身处地地为彤彤着想了。在生活中，我们很难真正了解和理解他人的生活，因而彼此之间经常产生误解。虽然我们总是把“设身处地”挂在嘴边上，但是如果缺乏相关的生活经验，则是很难做到设身处地的。正是因为清楚这一点，所以彤彤为了不失去闺密乔乔，只得狠心咬牙请乔乔夫妇二人一起来深圳度蜜月。她的方法很好，乔乔在切身感受深圳的生活之后，非常理解彤彤的拒绝，也很能感受彤彤所承担的压力。

对方反对你的提议，一般是因为他有自己的想法，如果他的想法尚有可取之处，最好的办法就是先表示认可，尽量了解对方是怎么想的。想要了解对方的心思，首先应该关注对方的心理变化。如此一来，我们才能站在对方的角度，换位思考。如果你想要对方接受你的建议，不要从一开始就试图兜　售自己的观点。你要先接受对方的观点，并把自己的观点变成对方的观点，让他以为都是自己的想法。这样的话，让一个人接受自己的看法，一切都顺理成章了。

人与人之间的误解，在很多情况下都是因为互相不了解情况。而一旦误解越来越深，就会使人们的感情产生裂痕。在这种情况下，最要紧的就是能够设身处地地为他人着想，从他人的角度出发考虑问题，从而消除对他人的误解和埋怨。毋庸置疑，人际关系是非常复杂和微妙的，要想营造良好的人际关系，我们就必须用心维护友谊，也要学会很多相处的技巧。

正面争执最无效，迂回沟通是正道

因为下岗了，所以李大姐在小区的超市门口摆了个摊子，专门卖中幼童的服装。她周一到周五都不出摊，只等到周六日的时候出摊。因为超市门口就对着小区里的健身广场，所以周六日的时候人很多，大部分都是带着孩子玩耍的父母、爷爷奶奶们。因为人气高，所以李大姐的生意还算不错。这个周六，李大姐进了很多新货，吸引了很多带着孩子的年轻人和老人围着看，挑挑拣拣。有个大妈看中了一件黑色的T恤，带着黄色的装饰条纹，看起来很漂亮，也充满活力。她是想买给自己孙子的，她的孙子又高又壮，看起来虎头虎脑的。李大姐给大妈推荐了110码，说按照孩子5岁的年纪，穿这个码数是肯定没问题的。大妈很想买那件120码的，但是李大姐偏偏执拗地说："大妈，你就相信我吧，我卖了这么长时间的童装，还能不知道尺码吗。110码，6岁的孩子也能穿，更别说你家孙子才5岁了。"大妈有些不高兴地说："我孙子那么高大强壮，看起来就像是六七岁的孩子了，110码肯定小了。"李大姐依然说："肯定不小。你就信我的，买小了你再拿来找我退换都行。"大妈有些生气了，说："你这个人卖东西怎么这么死心眼啊！我自己的孙子穿多大衣服我不知道吗？我就想买120码的，你卖不卖啊？"李大姐也不高兴起来，说："你这个老人家也真固执，你说你要是买大了，孩子穿着也难看啊！"

正巧这时，大妈的儿媳妇带着孩子走了过来，大妈喊过孙子，气鼓鼓地说："来，我就试试110码的给你看，看看到底能不能穿。"果不其然，大妈把衣服套在孙子头上，在大脑袋那里就卡住了。大妈对李大姐说："你看看，这是能穿还是不能？"李大姐低声说："哎呀，这个孩子

真是高大，看起来跟七八岁了似的。要不，你再试试120码的吧。”大妈拿过120码的衣服，给孙子穿上，果真刚刚好。这下子，李大姐什么也不说了。

作为卖衣服的人，李大姐其实完全没有必要如此认真地和大妈争执。毕竟她是有120码的，只能根据大妈描述的孙子的年纪、高矮胖瘦等给出建议，而不能强迫大妈必须买110码的。如果不是大妈的儿媳妇带着孩子走了过来，亲自试穿了衣服，则大妈肯定会因为李大姐的执拗而最终气愤不已，甚至放弃买衣服。如此一来，李大姐的好心岂不是做了坏事？如果李大姐能够改变思路，顺从大妈的意思卖给她120码的衣服，并且告诉大妈如果孩子穿得太大了，就等下个周末拿过来调换，也许大妈就能高高兴兴地买了衣服走人，甚至还会成为忠实客户呢！

生活中的很多时候，我们因为观念、出发点等的不同，常常与他人意见相左。在这种情况下，一味地否定他人，要求他人接受我们的观点，显然是不现实的。尤其是当双方因为坚持己见而产生争执时，往往事与愿违。在这种情况下，其实如果我们能够改变思路，顺着对方的意思说下去，然后再选择合适的时机表明自己正确的观点，那么效果一定会好得多。毋庸置疑，让他人接受我们的观点、成功说服他人是社交上的一门学问，绝非靠着强迫就能使对方驯服的。我们只有掌握对方的心理，以正确的方式打开对方的心扉，以适宜的方式表达我们的观点，才能事半功倍。

抓住兴趣切入点，有效沟通并不难

最近，李艳的心情很不好，因为她接到老师的电话，说她的儿子——张宇最近上课注意力极其不集中，而且也不遵守课堂纪律，下课的时候更是与其他同学打闹，几乎没有一天不闯祸、不挨批评的。老师实在没办法了，只好把这个“皮球”踢给李艳，让她多多管教张宇。其实，李艳知道张宇为什么变化这么大，这一切都是由父母离婚导致的。原来，李艳的老公——张少鹏在外面与其他女人有染被李艳发现了，李艳一气之下提出了离婚。对两个成年人而言，离婚也许只是深思熟虑之后的一纸手续，但是对孩子而言，却意味着家庭的破碎。因而，张宇很不理解父母为什么要离婚，心态渐渐产生了变化。李艳原本想向张少鹏求助，让他多与孩子接触，带孩子出去玩，但是一想到这个问题并非一朝一夕能够解决的，作为孩子监护人的李艳最终还是决定自己解决问题。

一个周末，李艳准备与张宇好好谈谈，不想，张宇根本不配合，始终低着脑袋，一声不吭。看到张宇的样子，李艳觉得很难受，怎样才能打开孩子的心扉呢？李艳一筹莫展。一个偶然的机会，李艳得知张宇最崇拜的歌星——周杰伦要来开演唱会，因而高兴地问他：“你喜欢周杰伦吗？我有个好消息想告诉你。”张宇点点头，说：“喜欢。要是我也能有一根双节棍，就好 了。”李艳以兴高采烈的口吻说：“要是妈妈送你一根双节棍，而且带你一起去看周杰伦演唱《双节棍》，你觉得如何？”张宇的眼睛瞬间亮了起来，但是马上又暗淡了，他说：“周杰伦演唱会的门票很贵的。”李艳慷慨地说：“没关系，妈妈买得起。就这样决定吧，你挑选一根双节棍，妈妈帮你买单。另外，妈妈再请你去现场听周杰伦的演唱会。”

张宇一蹦三尺高，李艳趁热打铁说：“你能告诉妈妈，你为什么喜欢周杰伦吗？”张宇笑着说：“周杰伦长得很帅，而且他特别有才华，自己作词、作曲，简直太厉害了。”李艳又问：“那你知道周杰伦的故事吗？”张宇摇摇头。李艳说：“周杰伦小时候学习成绩并不好，还经常不及格呢！但是他在音乐方面很有天赋，而且他始终坚持自己的音乐梦想，最终才能够成功。妈妈也从未要求你一定要在学习方面非常优秀，只是妈妈希望你也像周杰伦一样，找到自己人生的梦想，好吗？或者你只需要坚定不移地做你感兴趣的事情，妈妈就会毫无条件地支持你，就像当时周杰伦的妈妈支持他学习音乐一样。你觉得怎么样？”张宇这才小声地说：“我喜欢打篮球。”李艳欣喜地喊道：“那当然好啊！男孩子打篮球的样子最迷人了。你大概不知道吧，周杰伦在高中的时候弹钢琴和打篮球的样子迷倒了很多女孩呢！希望我的儿子也能这么与众不同。”“你真的支持我打篮球？”张宇迟疑地问。李艳坚定地点点头，说：“我会给你报名参加专业训练班。不过呢，你要是想在篮球这条道路上走得很远，甚至考进体育大学，你还是要尽力让文化课及格啊！这样，你才能在梦想的道路上越走越远。”经过这番长谈，张宇知道妈妈是支持自己打篮球的，觉得很高兴。出于对篮球的热爱，他努力地学习文化课，不再是那个处处调皮捣蛋的大男孩了。当然，他也因为妈妈的支持，而与妈妈结成了同盟军，每当有了烦心事或者高兴的事，他都会主动地告诉妈妈呢！

很多青少年的心理问题都让父母头疼不已，尤其是现代社会的离婚率节节攀升，很多孩子在单亲家庭中生活，心理问题日益严重。有些孩子甚至因　为对现实不满意，而把自己封闭起来，不再向关心、爱护他们的父母吐露心声。在这种情况下，父母要想成功地打开孩子的心扉，就必须从他感兴趣的人或者事情入手，从而成功地与孩子展开交流。

当然，针对不同的交谈对象，我们也要适时地调整话题。例如，我们和孩子交谈的时候就说些他们感兴趣的话题，关于追星，关于玩乐；如果是和老人交流，就应该说些老人愿意畅谈的话题，诸如医疗，诸如养老等。在职场上，虽然我们的同事大多年纪相仿，但是每个人都是独具特性的。因而，我们要想与同事更好地交流和相处，首先应该了解他们的兴趣爱好，然后以此为切入点，说些他们感兴趣的话，最终成功地打开他们的心扉，打开他们的话匣子。任何人之间的关系从来不是一成不变的。要想与每个不同的个体交好，我们就必须因人而异、因时而异，这样才能最大限度地投其所好，成功地与他人交往。

好汉也提当年勇，你要学会搭梯子

歌阳是一名报社的记者。最近马上要到国庆节了，报社安排歌阳做一个老革命专版，专门采访那些德高望重的老革命，挖掘出一些不为人知的新故事，所谓“旧瓶装新酒”，把每年国庆都大概相似的版面做出与众不同的特色来。接到任务之后，歌阳就开始按照名单登门拜访那些老革命。不过她很纳闷地看到，领导给她的名单上，有个八十多岁的老革命的名字下面，被画上了下划线。歌阳问：“领导，这是什么意思？需要特别对待吗？”领导笑着说：“这个老前辈脾气有些古怪，轻易不愿意接受采访。如果你能让他接受采访，听一听他口中的抗日战争，你就算捡到宝了。”从领导这里知道这些最基本的信息之后，歌阳心中有数了。她一边按照名单采访那些老革命，一边从各个渠道收集领导所说的那位脾气古怪的老革命的资料。歌阳渐渐知道，这位老革命自从从革命战线上退下来之后，就没有给国家添负担，而是选择回到家乡为人民服务。因此，虽然他在部队里的职位很高，但是现在却默默无闻，过着平淡的生活。不过，他有一个爱好，就是钓鱼。为此，歌阳精心准备了一副渔具后，就向着老革命所在的县城出发了。

听了歌阳的来意，开门的保姆马上表示推辞，说：“叔叔不喜欢被人打扰，请您回去吧。”歌阳笑着说：“我今天并不是来打扰他的，我想送给他一 份礼物，他肯定喜欢。”保姆半信半疑，去征询老革命的意见，老革命显然有些好奇，因而亲自走到门口。得见泰山真面目，歌阳马上拿出提前准备好的渔具，说：“老前辈，我是来陪您钓鱼的。”就这样，歌阳顺利地与老前辈交谈起来。当歌阳问起老前辈为什么喜欢钓鱼时，老前辈感慨地说：“记得那年冬天，敌人把我们逼入绝境，队伍在

深山老林里转来转去，缺衣少食。突然间，我们发现了一个池塘。因为天气寒冷，所以大家都不敢下去摸鱼。我就找来一根竹竿，又挖了很多蚯蚓，开始钓鱼。不想，那个深山里的池塘也许是因为人迹罕至吧，所以有很多鱼。我就用最粗糙、简单的工具，钓上来足足十几条鱼，每条都有几斤重，最重的那条差不多得有十斤。在那个年代，这可是人间美味啊！炊事员用这十几条鱼，给我们熬了一大锅鱼汤，那是我这一辈子喝到的最鲜美的鱼汤啦！”说完，老前辈眼圈都红了，似乎又回到了那个艰苦卓绝的年代。

歌阳感慨地说：“那个年代创造了多少奇迹啊。您一定很想念您的战友吧！这么多年过去了，您和曾经同生共死的战友又见过面吗？”歌阳的这个问题再次把老前辈带入沉思，他平静下来之后，给歌阳讲述了很多关于抗战的故事，也表达了想要与战友重逢的迫切心情。老前辈的心愿给了歌阳启示，她向报社申请把这些老前辈都集合起来，让他们进行一次新中国成立60周年的大联欢。结果，这个义举在全社会都引起了强烈反响，报社也一炮而红。

曾经在战场上的浴血奋战，已经习惯了和平盛世的老前辈显然不想再提。但是，歌阳的一根鱼竿，打开了老前辈的心门，让老前辈开始回忆起那些与战友们一起经历的艰苦卓绝的岁月。的确，有些记忆只是被尘封，却丝毫不曾褪色。就这样，歌阳申请报社举办革命同志的聚会，最终把原本按部就班的国庆节过得风生水起，在全社会引起了热烈反响。这一切，都是因为歌阳给了老前辈一架“梯子”，让老前辈想起了那些经风历雨的血色岁月。歌阳也给了老前辈一个机会，回忆他们的战友情深。

人们常说“好汉不提当年勇”，其实很多好汉都很愿意提一提当年

勇，尤其是在想起那些年曾经与自己一起携手并肩的人时。毫无疑问，歌阳采访的切入点是非常独特的，所以才能顺利地让老前辈接受采访，并且诉说起来意犹未尽。在我们需要与前辈或者不太喜欢说话的人沟通时，我们不妨就从他最得意的事情说起，给他充足的时间尽情地回忆和讲述。人的情绪总是有感染作用的，当他兴致盎然时，你也就能与他顺利地交谈，甚至还会让他对你们的交谈意犹未尽呢！

表达主见有技巧，谈笑风生见真章

帅帅今年正在读高三，还有几个月就要参加高考了。因而，父母都开始考虑他填报志愿的事情，并且一致主张让他学习法律，成为一名威风凛凛的律师。但是，帅帅却有自己的想法，他最想成为一名救死扶伤的医生。对于帅帅的想法，父母并非完全不知道，但是他们却说："帅帅，医生整天和生老病死打交道，多么难过啊！而且，医患纠纷这么严重，万一你当个医生再被患者家属揍一顿，那可怎么办呢？难道你没看到前段时间网上的新闻吗？一个护士被患者家属打了一拳，都流产了。这太可怕了，医生现在都成了高危行业了。"当时，因为填报志愿的时间还没到，所以帅帅并没有认真地和父母辩解。不过，眼下时间越来越紧迫了，帅帅准备认真地和父母谈一谈。就这样，在帅帅的召集下，全家人第一次就帅帅的志愿填报问题举行家庭会议。

父母的意见依然如常，妈妈激动地说："帅帅，当律师多好啊！不但社会地位很高，而且很威风呢。你看电视节目上的那些律师，走到哪里不是受人尊重的呢！我觉得，你要是当了律师，爸妈脸上都增光彩啊！"帅帅一本正经地说："妈妈，我更想成为一名医生。"爸爸又插嘴说道："你大姨夫就是医生，他说大多数医生都有慢性病，都是被病人传染的呢！"帅帅笑着说："爸爸，大姨夫都多大年纪了，他在哪个年代当医生啊。现在医院里的卫生条件多么好，怎么会被病人传染呢！其实，我想当医生也是为了你和妈妈。你想啊，人吃五谷杂粮，哪有不生病的呢。要是我当了医生，你和妈妈老了万一有个头疼脑热的，那可就是'太上皇'的待遇啦！你们不但有私人医生，还足不出户呢！"听了帅帅的话，父母都笑了。帅帅趁热打铁继续说："其实你们不知道，律师行

业是有很多黑幕的。我同学的爸爸就是律师，每到逢年过节就有人给他送礼，我可不想成为这些人的帮凶。”说完，帅帅深深地叹了口气，说：“我觉得当医生比当律师纯粹多了，即使被揍一顿也无所谓，归根结底，不是所有的患者家属都打人的吧。”看到儿子虽然表面上笑嘻嘻的，但是心中却很坚决，父母也就不再强求了。爸爸理解地说：“好吧，那就按照你的意愿填报吧。我和你妈其实也知道，你应该选择你真正喜欢的行业，这样才能有所建树。希望你能成为一个让我和你妈都引以为傲的医生。”帅帅当即立正敬礼，说：“谢谢民主的好爸好妈，我一定会努力的。”

帅帅一心一意想学医，不过，面对父母主张他学习法律，他并没有激烈地反对。帅帅很聪明，知道父母不管有怎样的设想，出发点都是为了他好。因而，他用委婉的态度向父母表达心意，并且告诉父母自己坚定不移地想学医。这样一来，他就成功地避免了与父母之间的冲突，也阐明了自己的想法。只要是稍微开明的父母，就能够意识到孩子的职业选择是关系到一生的重要事情，因而必须是孩子真正感兴趣的，强求不来。在了解了帅帅的真实想法之后，父母表示了妥协，既接受了帅帅的选择，也尊重了帅帅的人生理想。

在生活中，我们在很多事情上都会与他人意见相悖。在这种情况下，如果马上情绪激动地反驳他人，把他人当成是阶级敌人一样对待，就会导致彼此的关系恶化。其实，表达主见也是有技巧的，我们既可以义正词严地说，也可以谈笑风生地说。只要我们采取恰当的方式表达自己的观点，也不伤害　对方的好心和颜面，对方就一定会理解并尊重我们的观点。总而言之，偏激的方法是很难沟通到位的。在任何时候，我们都要不温不火，这样才能成功地解决问题。尤其是在与他人交流的过

程中，我们必须保持心平气和，这样才能既坚持自己的态度，也让别人接受你的选择。

第五章
移情换位，与咄咄逼人的客户也能谈下去

每个人都是有血有肉的感性动物，每个人都会被真情实意所打动。在工作与生活之中，我们难免会遇到与他人意见相左的时候。在任何时候，我们的说服都应该以与对方友好相处为出发点，千万不要本末倒置。为了说服对方而与对方反目成仇实在得不偿失。如果我们能够运用真挚的感情和诚恳的语言来打动对方、说服对方，就能让沟通变得不急不躁、温馨舒适。

知己又知彼，才能一招制胜

作为一名二手房销售人员，小鱼的业绩在公司里始终名列前茅。虽然刚刚毕业几年的时间，但是他在为人处事和工作方面，看起来都比同龄人成熟很多。尤其是在对待客户的时候，小鱼更是有自己的撒手锏。在一次经验分享会上，当同事们问起小鱼是如何把握客户心理时，小鱼轻描淡写地说："其实，和客户相处并没有咱们想象的那么可怕。很多人把客户当成是自己的上帝，一看到客户就胆战心惊，是完全没有必要的。首先，我们是客户的置业顾问，为客户安家尽自己的能力，我们是服务于客户的。其次，我们首先要做的并非是推销产品，而是了解客户。只有我们把客户当成朋友，在了解客户的基础上，做到与客户'共情'，想客户之所想，急客户之所急，设身处地地为客户解决难题，客户才能够信任我们。比如有一次，一对年轻夫妇跟我看房子，妻子看上了一套三居室，但是丈夫却显得非常为难，觉得买三居室压力太大。这时，我就告诉客户说：'现代社会，生活和工作的压力的确很大。我是建议客户买房不要影响正常的生活，毕竟生活质量是很重要的。不过呢，如今房子涨幅很大，在有能力的情况下，最好还是一步到位，否则等到孩子长大了，需要换房了，却发现要多付很多钱。总之，买房一定要根据家庭情况，毕竟房子再大也不能保证一定会获得幸福啊！'听了我的话，原 本和丈夫闹别扭的妻子不再纠结，决定先买两居室，因为他们买两居室就已经很吃力了。"

听完小鱼的分享，同事们全都敬佩地鼓起掌来。原来，他们之中的很多人为了多赚佣金，都会极力推荐客户买大房子，但是如此一来，客户往往因为能力不足，最终选择放弃。而只有充分了解客户的需求，真

正站在客户的角度为客户着想，替客户解决问题，才能赢得客户的信任。

小鱼的销售技巧，其实非常简单，简而言之，就是与客户产生“共情”。所谓“共情”，就是我们日常所说的“同理心”“同感”。当人们彼此觉得与对方心有灵犀时，交谈毫无疑问是非常愉悦的。同样的道理，此时此刻，对于他人的说服，对方也会非常乐于接受。由此可见，同理心、共情，能够帮助我们在最短的时间内实现说服他人的目标。

当然，要想百战不殆，最重要的就是知己知彼。对陌生人而言，我们要想与他更融洽地交流，就必须尽快了解他，找到能够与他产生共鸣、共情的话题。否则，“驴唇不对马嘴”的谈话是很难起到立竿见影的效果的。朋友们都知道美国实行的是民主选举制，即便是总统，也通过竞选产生。因而每到选举季，总统候选人都会走入民众之中发表演讲，他们无一例外地都从关系到民生的问题着手，极力与民众产生共情，最终成功说服民众把宝贵的一票投给他们。可以说，只有得到民心的人才能从选举中胜出，当上总统。这就告诉我们，成功的先决条件就是说服民众，得到民众的接纳、理解和支持。

在生活中，说服无处不在。即便是家庭主妇去市场买菜，要想成功砍价，也要说服卖菜的人才行。需要注意的是，在说服他人之前，我们必须有充分的自信。其中的道理显而易见，因为如果我们想要说服他人一件事情，但是我们本身却并不认可这件事情，那么即使我们巧舌如簧，最终也难以如愿以偿。我们只有充分自信，坚定不移地相信自己，才能以切　身的强大力量说服他人。这种影响力，绝非是仅凭三寸不烂之舌就能做到的。古人云：“知己知彼，百战不殆。”这在当今社会的生活中，依然是制胜法宝。

啰唆和唠叨，让事情更加南辕北辙

芹芹今年15岁了，正在读初三。青春期的孩子果然与父母是敌人啊！这不，芹芹最近为了学习的事情与妈妈闹了好几天的别扭。“屋漏偏逢连夜雨”，偏偏老师又打电话给妈妈说芹芹有可能早恋了，这把她和妈妈的关系推向更尖锐的冲突中。和老师见面之后，妈妈第一时间打电话给爸爸。听到妈妈说了情况后，爸爸赶紧叮嘱妈妈先不要和芹芹提起这件事情，一定要等到他出差回来之后再说。不想，妈妈是个急脾气，当天晚上就“审问”芹芹。“芹芹，现在正是初三关键时刻，你怎么能早恋呢？”芹芹不假思索地反驳说：“早恋？你从哪里得来的消息？”妈妈一本正经地说：“你别管我是从哪里得来的消息。总而言之，你不要早恋就对了。谈恋爱，最快也要到大四的时候，否则耽误的就是一辈子的前途啊！”芹芹厌烦地看着妈妈，一语不发地回到自己的房间。不想，妈妈从此就开始像唐僧对待孙悟空一样，动不动就开始念“紧箍咒”：“芹芹，不要早恋啊！大学时期的爱情才美丽呢！过早恋爱，只有苦果！”如此听到妈妈反复不停地这么说，芹芹越来越反感，终于有一天忍受不住了，大声喊道：“既然你这么盼着我谈恋爱，我就谈个给你看看，顺了你的心！”听到芹芹这么说，妈妈气得呜呜直哭。幸好，爸爸当天晚上出差回来了。

爸爸批评妈妈没有等他回来商量下就擅自行动，并且决定自己和芹芹认真地谈一谈。晚上，芹芹正在复习功课，爸爸走进她的房间，说：“芹芹，最近爸爸不在家，你和妈妈相处得怎么样？你的学习还顺利吗？”芹芹有些反感地说：“妈妈一定已经向你告状了吧？”爸爸笑着说：“我更愿意听听你怎么说。”芹芹有些怀疑地看着爸爸，问：“你真

的愿意相信我？”爸爸重重地点点头，说：“当然啊。”芹芹这才一五一十地把事情说了一遍，并且保证自己和那个男生只是普通朋友。爸爸毫不质疑，笑着说：“爸爸相信你能处理好个人的感情问题，就算真的是彼此有好感，对花季的少男少女来说也是正常的。而且你们只要处理好纯真的友谊，就不会影响学习的，说不定还能相互促进呢。”听了爸爸的话，芹芹由衷地笑了，说：“爸爸，谢谢您信任我。我那天说要早恋只是为了气妈妈，只要她不唠叨，我保证不早恋！”爸爸疼爱地摸了摸芹芹的头，说：“你这个鬼精灵！放心吧，爸爸会让妈妈也放心的！”在爸爸的安抚下，妈妈也从焦虑中解脱出来，全家的生活又恢复了和谐。

青春期孩子的早恋问题，历来都是父母非常头疼的问题。很多父母视早恋如同洪水猛兽，恨不得将其扼杀在摇篮里，宁可错杀一千，也不放过任何风吹草动。更有很多父母，一旦发现苗头，就会不停地唠叨，恨不得一日念叨三遍。如此，只会导致青春期的孩子更加叛逆，甚至导致他们真的早恋。这样的事与愿违，相信是每个父母都不愿意看到的。事例中的爸爸，在妈妈唠叨得芹芹不胜其烦之后，采取了温和的态度，给予了芹芹充分的信任，这才消除了妈妈的唠叨导致的反面影响。其实，不只是青春期的孩子，任何人都不喜欢被质疑，更不喜欢被反复地唠叨。唠叨，不仅透露出一种不信任，更是对人心智的折磨。就像孙悟空，为什么唐僧一念经他就头疼呢？被紧箍咒紧是一方面的原因；放在现实生活中，心中不堪其扰、心神不宁，也是一方面原因吧！

在很多情况下，能否说服一个人的关键并不在于我们是否无数次地重复 某些话，而在于我们能否明确地表明自己的态度和立场，从而让对方感受到你的坚定不移，也清晰地把握你的诉求。唠叨是很折磨人的，一旦激起他人的逆反心理，就会让事情更加南辕北辙。因而，我们

必须控制唠叨的欲望，给他人一个清净的交谈环境。古人很早就说过，“一字千金，掷地有声”。我们不难看出，只有一语中的，才能把话重重地说到对方的心坎儿里。相反，如果喋喋不休，则只会使你的话失去分量，变得轻飘飘的，甚至连他人的耳朵都进不了。不管出于什么目的的交流，我们都要学会简明扼要地表达自己，这样才能事半功倍，也让人耳清心明。

真正的说服，并不仅依靠口舌争锋

作为一个18岁的大男孩，皮皮独自远渡重洋，来到美国读大学。一个人孤身在外，虽然父母给的生活费很富裕，但是皮皮非常节俭，因为他还想趁着休假的时候四处走走看看呢！因此，他在学校附近租了一间小小的公寓。虽然公寓很小，但是价格可不便宜。因为这里的公寓常年供不应求，根本不愁没有学生来租住。至今为止，皮皮已经在公寓里住了两个多月了，他与房东相处得非常好，他不但把公寓打扫得干干净净，而且得到了邻居们的一致好评。但是，皮皮却突然给房东打电话说要退租，房东很意外，赶紧赶到公寓想当面问问皮皮为什么不继续租住了。

房东问：“皮皮，最近两个月我们相处得很好啊，而且我也听邻居们说了你是个非常好相处也很懂礼貌的人，他们都很喜欢你。”皮皮表现出为难的样子，说：“房东大叔，我当然愿意在这里继续住下去。这里不但离学校很近，方便上下学，而且您配置的家具、电器也都很实用。只是我实在不好意思和您张口，我家里有些事情导致经济紧张，我可能无力继续支付房租了。”房东关切地说：“那么，你住到哪里呢？”皮皮诚恳地说：“我准备去远一些的地方租套公寓，这样至少能省下一半的房租。我很高兴认识您，在您的公寓里住的这两个月，是我最开心的日子。”房东想了想，说：“这样 吧，皮皮，我把你的房租降低三分之一，你看行不行？这样呢，和你去远一些的地方租住差不多少，你也省得搬家了，也能省下一笔搬家的费用。”皮皮当然求之不得，他高兴地说：“房东大叔，您真的愿意给我减免一部分房租啊？太感谢您了，真的，您将会是我一生的朋友，我不会忘记您的好心。”就这样，

皮皮以减免三分之一的房租继续住在舒适的小公寓里，他呢，也就省出了一部分钱可以为自己假期的旅游买单了。

皮皮非常聪明，对于这套他一见钟情的小公寓，他在最开始决定租下来时，并没有和房东大叔脸红脖子粗地砍价；相反，他先住了进去，而且各个方面表现都特别好，也得到了邻居们的一致好评。接下来，他才佯装要搬家的样子，当然，也许不是佯装，也许房东大叔不给他便宜的话，他就真的得搬家了。总而言之，这点小小的狡黠我们还是可以接受的。听到他提出的搬家请求，房东大叔当即赶去公寓，与皮皮见面。听了皮皮的诉说，房东大叔不愿意失去一个这么好的房客，主动表示给皮皮减少三分之一的房租，从而帮助皮皮缓解燃眉之急。

皮皮之所以能够成功，是因为他从未与房东大叔针锋相对，而是诚恳地摆明自己的困难，而且并没有提出任何不情之请。对于这样一个聪慧懂事的大男孩，而且他还深得邻居们的喜爱，房东大叔当然不愿意让他离开。就这样，皮皮顺利地达到了砍价的目的，也以自己希望的价格成功地继续租住舒适的小公寓。我们可以想象一下，假如皮皮在一开始的时候就对房东百般抱怨，诉说房子的各种不好和他对房子的不满意，那么房东大叔又怎么会以降低房租的方式争取留住皮皮，让他继续住下去呢？在生活中，很多人都有一个误区，即觉得说服他人就一定要针锋相对、片言不让。其实，说服的方式有很多种，这样的退让和乖巧，也能很好地说服他人。最终，皮皮不但以这种方法成功地说服房东大叔降低租金，而且让房东大叔对他印象更好，可谓皆大欢喜。

先表达认同，建议更容易被接受

眼看着蒂娜就要大学毕业了，父母开始为她的前途考虑。当然，蒂娜是个年轻的女孩，而且很开朗，有野心，她一心一意想要去大城市打拼，实现自己的梦想。然而，蒂娜的父母老来得子，如今都已经六七十岁了，因为全都希望她留在身边，所以父亲甚至开始动用关系为她安排工作。为此，蒂娜几次与父母发生冲突。不管父母怎么说，蒂娜都坚定不移地要走出去，看看外面的大千世界。无奈之下，父母只好央求蒂娜的表哥来做说服工作。原来，蒂娜从小就和舅舅家的表哥关系好，平日里遇到拿不定主意的时候，也会找表哥帮忙出主意。如今，蒂娜父母的所有希望都寄托在表哥身上了。

表哥特意挑选了一个周末，把蒂娜约出去一起游玩。午餐时，表哥问起蒂娜毕业后的打算，蒂娜马上警惕地说："是爸爸妈妈让你来当说客的吧？"表哥摇摇头，说："虽然他们的确拜托过我这件事，但是我并不打算说服你。我很理解你的想法，毕竟咱们这是个小小的地级市，可供年轻人发展的空间太小。看着现在的你，我就想起了当年的我自己。当年，我也和你一样迫不及待地想要飞出去，最终却因为妈妈意外生病而改变了注意。""生病？"蒂娜疑惑地问，"但是我看舅妈身体很好呀！"表哥摇摇头，说："你看的是表面。当年，她突然得了脑梗，差一点儿就没命了。幸好我在家，及时把她送 到医院，还算抢救及时，如今才没落下什么毛病。"蒂娜沉思片刻，说："看来我离开家之前得陪着爸爸妈妈做体检。"表哥笑着说："体检只能保证他们在体检的那一刻身体无恙。当初，我都已经买好车票、收拾好行囊了，突然想到，我人在千里之外，父母万一有点儿什么事情，又该怎么办呢？人啊，不服老不

行，再能干的人，也抗不过衰老。但是，外面的世界真的很精彩，相信每一个笼子里的鸟儿都想飞出去看看吧！”

经过和表哥一番闲谈，蒂娜当即就约了体检，准备赶紧带着爸爸妈妈检查身体。真是不查不知道，爸爸妈妈的身体居然都有问题。爸爸患了脂肪肝，妈妈则一直都是个心脏病患者，蒂娜却从来不知道。思来想去，再想想表哥说的话，蒂娜改变了主意，决定守在父母身边。

蒂娜的改变，并非是因为父母苦口婆心地劝解和哀求，而是因为表哥的认可与感同身受。人，都是有叛逆心理的。在很多时候，越是得不到的东西，越是不能放开手脚去做的事情，对我们的吸引力就越大。在这种情况下，一味地阻止并不能让事情有任何改观，只有深有同感地对他表示认可，才能使他敞开心扉接纳我们的意见和态度。正是因为表哥的认可，所以蒂娜才不再叛逆，能够冷静下来听听表哥是怎么说的。也正因为她认真地思考了表哥的话，带着父母去体检，所以她才能最终改变主意，留在年迈的父母身边。尽管现在国门开放，很多西方思潮都在潜移默化地告诉人们，子女与父母应该各自有各自的生活；但是中国几千年的孝道告诉我们，养儿防老，身为子女，必须在父母需要的时候出现在他们的身边。唯有如此，我们才能更好地迎接和面对人生。

在说服他人时，我们理所当然是否定他人观点的，因而才想把自己的观点灌输给他人。需要注意的是，这种否定千万不要直截了当、不加掩饰地说出来，不然很有可能导致对方恼羞成怒，甚至是拂袖而去。在说服他人的过程中，我们首先应该认可他人。毕竟，因为每个人的情况不同，所以每个 人待人处事都有自己的出发点和利益思考点。在这种情况下，我们不能武断地判断对错，唯有最大限度地理解和认可他人，才能得到他人的信任，使自己的说服工作进展得更加顺利。面对他人的

心，就像面对一扇门。如果我们一开始就以否定使这扇门关上了，那么我们又如何得到这扇门的欢迎，进而走进这扇门里畅所欲言地表达自己呢？由此可见，认可他人，博得他人的信任，让他人敞开心扉迎接你，对于说服工作的进展是至关重要的。

情况各异时，见风使舵也无妨

作为一名医药代表，露西的工作就是拜访各家医院的医生，推荐他们使用她所在公司的新药。露西从最开始的总是被拒之门外，到后来成为最受欢迎的医药代表，也是费了一番努力的。

要说露西的优点，最显著的就是“见风使舵”。当然，这里的“见风使舵”与两面三刀、言不由衷是不同的。简单地说，露西很会察言观色，总是能够根据千变万化的现实情况，做出最合理的选择。尤其是在与他人交流时，露西总是能把话说到他人心里去，而丝毫不会引人反感。例如，露西近来接连几天都拜访同一家医院的同一位医生。这位医生是位美女，每次见到露西都是板着脸，对露西频频的拜访无动于衷。露西没有放弃，在一天中午，她带着自己精心熬制的银耳羹来到医院。她笑着对这位和自己同龄的美女医生说：“美女，今天我不是来谈工作的，你不用赶我走。前几天，我看到你脸上有痘痘，就为你精心准备了我的败火利器——银耳羹。这个银耳羹可不是普通的银耳羹。因为煮银耳的汤汁是我精心熬制的冰糖雪梨汤，所以，这个特别败火。我每次只要痘痘一冒头，就喝一碗银耳羹，效果立竿见影，痘痘消失无踪。尝尝吧，保证你喝了还想喝。”看到与自己年纪相仿的露西如此细心，美女医生也不能板着脸了。为此，她拿出自己的便当与露西一起 分享。就这样，露西与美女医生很快就打得火热。

后来，露西得知美女医生已经怀孕两个多月了，赶紧表示祝贺，美女医生却有点儿遗憾地说：“哎，我的预产期是9月8日。要是早点儿生就好了，可以早一年上学。”露西接口道：“晚一年好啊！孩子更成熟。

我跟你说，我家孩子的班级里有个孩子是8月31日出生的，明显显得呆头呆脑的。”这时，美女医生笑着说：“我就比其他孩子早两年上学……”露西有点儿尴尬，但是马上说：“你可真厉害啊，你早两年上学，居然还考上了医学院，这么聪慧的基因遗传给孩子，孩子将来得多么优秀啊！”美女医生由衷地笑了，说：“你的银耳羹真的很好喝。我会试着帮你推广新药的。”

如果你曾经接触过医药代表的行业，你就会知道这个行业的竞争多么激烈，而从业人员又承担着多么巨大的压力。幸好，露西有“见风使舵”的本领，不管推销对象说些什么，她都能应对自如。也正因为如此，她才能顺利地开展工作，并且取得骄人的销售业绩。

作为人际学大师，卡耐基对人际相处研究得很深入，也深谙人与人交往的奥秘。当听到很多学员都反映为处理人际关系而焦头烂额时，他总是告诉学员们一定要学会灵活地运用语言。卡耐基认为，不管是剑拔弩张的对决谈判，还是轻松、惬意的朋友交谈，抑或是口若悬河的演讲，只有恰到好处地掌握语言，才能让一切更加顺利。尤其是在说服他人的过程中，因为说服他人时，我们不可避免地会与他人站在相对对立的立场上，所以即使我们再怎么设身处地地为他人着想、极力认可他人，也不能改变我们与他人的对立关系和态度。正因为如此，说服的过程中总会有很多突发的事情，导致情况瞬息万变。我们唯有学会“见风使舵”，根据实际情况决定自己接下来说些什么或者做出怎样的决定，才能更好地说服他人，从而达到事半功倍的效果。

自古以来，人们就创造了很多关于说话的俗语，各种俗语虽然表达各异，但是道理却有异曲同工之妙。诸如，会说说得人笑，不会说说得人跳；　有智慧的人说活话，一根筋的人说死话。再看看古今中外，大

多数的成功人士之所以能够振臂一呼、应者云集，就是因为他们有着杰出的口才，能够以语言的魅力成功领导他人。我们说话，不但要根据场合，也要针对特定的对象，更要区分话题。而即使在相同的场合，根据交谈对象的细微变化，我们也应该及时调整谈话的思路，这样才能说对话、说好话。总而言之，说话是一门艺术，说服他人是一种技术。我们唯有怀着艺术的情怀，熟练做好技术，才能“见人说人话，见鬼说鬼话”，把每一句都说到他人的心坎儿里。也许有人会觉得这很难，但是一切就怕用心。当你用心地与他人相处时，你的“见风使舵”也就水到渠成了。

适时的退让，才能让你反败为胜

近来，为了解决孩子的上学问题，小雪一直在看二手的学区房。她前前后后看了两个多月，几乎每个周末都是在中介的陪伴下看房度过的。她好不容易相中了一套靠近学校的小房子，而且也给了房主10万元订金，但是房价飞涨，在她办贷款手续的过程中，房主居然坐地涨价，要小雪再多支付20万元的房款。对此，手里拿着白纸黑字合同的小雪当然不愿意。然而，房主就是用各种理由拖延，不配合过户。无奈之下，小雪只好咨询律师，得知如果打官司，则至少也得半年的时间。对孩子急需入学的小雪而言，实在是等不起。最终，在中介的协调下，小雪决定和房主见一面，好好沟通。

和上次签合同的谈笑风生相比，这次谈判在还没有开始之前，就已经被凝重的气氛笼罩了。小雪先发制人，笑着说："张大哥，您也知道我买房是为了孩子上学，既不是投资，也不是出租，而是纯粹的上学需要。我也知道最近房价涨了一些，不过您看，咱们当初可是白纸黑字写好的。"房主有些尴尬，为难地说："不是我想出尔反尔，实在是我要买的房子也涨价了几十万元。所以，请你一定体谅我。你可以问问中介，我这套房子在你办贷款这两三个月里，涨了至少40万元。我也是觉得你都付我订金了，所以只让你加20万元。不然，我只能说抱歉了。"小雪诚恳地说："张大哥，我现在要是有 钱，我肯定给您加。只是我和我老公都是农村的，这点儿首付也是我们工作之后辛苦积攒的，家里都很穷，连借钱都没地方借呢。我也知道我们的贷款耽误您用钱了，您看我们给您加5万元，弥补您的损失，好不好？"房主无奈地说："如果你实在不能承受，那么我愿意赔付你10万元的违约金，你再看看别的房子

吧。我也重新找个买家，也许还能再多卖十几二十万的，咱们都合适。”小雪认真想了想，说：“这样吧，张大哥，咱们能坐在这里也算有缘。我给您加10万元，正好贷款也下来了，您可以马上拿着钱买别的房子。您能不能通融下呢？”房主思忖再三，答应了小雪的请求。

从某种意义上来说，说服他人就是一场博弈，是一场人们内心深处没有硝烟的战争，虽然唇枪舌剑，但是却不见血光。因而，说服从来不以武力取胜，而是以智慧和谋略取胜的。适当地了解心理学常识，能够帮助我们更好地运用心理学战术，成功地说服他人。在这个事例中，虽然小雪手里握着白纸黑字的合同，按理说完全是有胜算的，但是却只能得到10万元的违约金，对于她买房的帮助微乎其微。因而，小雪从与房主谈判的开始，就始终保持谦逊、低调的态度，并没有过分地指责房主，而是主动地提出要给房主加5万元，后来又提出同意加10万元，再加上小雪言辞恳切，房主觉得有些愧疚，因而最终答应了小雪的请求，愿意以再加10万元的价格与小雪履行手续。

或许有些人不赞同小雪的处理方式，觉得既然占据道理就应该据理力争。实际上，这个世界上没有绝对的对错，从房主那方面来说，房子卖给小雪之后只拿到了10万元订金，他的买房计划只得延迟，因而也遭受了一些损失。因为小雪能够站在房主的角度思考问题，主动退让，所以最终与房主达成了一致，如愿以偿地买到了房子。如此一来，他们皆大欢喜，想必后续的手续也会进展得很顺利。

人在职场的朋友们，更是经常遭遇谈判。在谈判桌上，气氛时而和谐融洽，时而剑拔弩张，简直瞬息万变。有的时候，原本进展顺利的谈判会因为 一个小小细节的失误而前功尽弃。要想谈判取得成功，最重要的就是能够做到主动退让。尤其是在谈判进入白热化时，一旦出现僵

局，就必须有一方摆出高姿态，主动退让，从而打破僵局，使得谈判继续下去，迎来大家都想要的结果。在任何情况下，搞“一言堂”都只会让人反感，在谈判桌上更是如此。

总而言之，我们无法拿刀架在别人的脖子上强迫别人，但是我们可以采取更好的方式说服他人，让他人心甘情愿地采纳我们的意见。显而易见，主动退让绝非让步那么简单，而是以退为进，让对方也同样做出让步，从而让结果更加接近我们的期望。

无计可施时，不如危言耸听

在前段时间热播的电视剧《明月伴我心》中，女主角明月命运坎坷，最终凭借自己的努力开了一家酒楼。不想，与明月同时爱着许冲的丁雨始终对明月怀恨在心。她先是博得明月的信任，后来又暗中对明月的酒楼做假账，导致明月因此被拘留。因为过于信任丁雨，陷入囹圄的明月根本无法证实自己的清白。为了拯救明月，许冲做了极大的努力，最终故意放出风声，说有关于栽赃陷害者进入酒楼的监控录像。如此一来，丁雨不由得慌了神，找了酒楼人少的时间，潜入酒楼中试图消灭罪证。不想，她却中了许冲的计，在消灭监控录像的证据得逞之后，她得意忘形，居然说出了自己这么多年来隐藏在心中的对明月的憎恨，而且明目张胆地承认明月酒楼的假账是她一手策划的。最终，她绝望地得知其实明月和许冲并没有所谓的监控录像，但是她得意忘形之际的罪证已经被刚刚安装上的监控录下来了。就这样，明月洗清了冤屈，人生迎来了阳光明媚。

一直以来，丁雨都在谋划报复明月和许冲，因而把事情做得滴水不漏。然而，聪明的许冲为了挽救挚爱的明月，最终想出了一个绝佳的好办法，那就是危言耸听，故意四处散布传言，说酒楼里的监控录像录下了栽赃陷害 者的真面目。如此一来，做贼心虚的丁雨被引蛇出洞，不得不冒着危险潜入酒楼消除证据。在自以为删除了监控录像之后，她得意忘形，说出了一切真相，殊不知，被刚刚安装的监控全都记录下来了。就这样，许冲挽救了明月，也挽救了前途未卜的酒楼。

虽然我们一直坚持认为说服他人时应该保持尊重的态度和真诚的原则，但是，因为说服的情况各不相同，很多事情需要解决的急迫程度也不一样，所以我们偶尔也可以采取谋略，利用对方的各种心理弱点，逼迫对方现出原形。这就是说服的计谋。可以说，说服的形式是多种多样、不拘一格的。我们唯有更好地深入挖掘说服的技巧，才能在各种各样的情况下成功说服他人，甚至是在他人毫不知情或者沾沾自喜的情况下说服他人。所谓“危言耸听”，顾名思义，就是出于某种目的，刻意地夸大其词，从而恐吓他人，逼迫他人主动或者被动地做出让步。在任何情况下，我们说服他人都是有目的的，只要在不损害他人利益的情况下，不管使用怎样的方法，都是可行的。正如民间的一句俗语：“不管白猫黑猫，只要能抓住老鼠的就是好猫。”说服工作也是如此。当然，我们必须坚持原则，不要伤害他人，而且不可恶意欺骗他人。

毋庸置疑，说服工作是难度很大的一项工作。当我们无论如何都无法说服他人时，就该是展示说服技巧和谋略的时候了。当然，如果我们能够深入地了解心理学知识，把握他人的微妙心理，那么我们的说服工作一定会事半功倍。在诸多的技巧中，危言耸听不但能够引起他人心中的极大震动，也能帮助我们渲染气氛，从而水到渠成地获得成功。

当利益一致，说服自然水到渠成

趁着五一假期，丝丝和露露结伴逛街，想买几件像样的衣服。因为她们都还是在校大学生，生活费用有限，所以她们逛了很长时间，只为了找到最适合自己、性价比也最高的衣服。从早晨逛街到中午，丝丝才看上一条连衣裙。看到丝丝在连衣裙前流连忘返，导购赶紧上前招呼。然而，当听说这条连衣裙要六百多元钱时，丝丝不由地倒吸了一口冷气。这可是她半个月的生活费啊！虽然她存下了一些钱，但是也不能如此奢侈啊！原本，她只计划买一条二百多元钱的裙子，再买一条一百多元钱的牛仔裤。因而，丝丝很犹豫，不知道应不应该试穿这条自己买不起的裙子。

这时，导购似乎看穿了丝丝的心思。她笑着说："这条裙子是今夏的新款，而且你皮肤白皙，身材高挑，穿起来一定很'仙'。遇到一件喜欢且合适的衣服不容易，千万不要错过啊！"丝丝纠结不已，导购继续狂轰滥炸，说："如果你觉得贵，我倒是有个好办法，我们最近正在推出满两件打八折的活动，你可以让和你一起来的朋友也挑选一条裙子，这样你们就都便宜了啊！"导购的话让丝丝怦然心动，她暗暗想道：即使露露选不到中意的衣服，我也可以再买一条牛仔裤。虽然贵点儿，但是千金难买喜欢啊！就这样，丝丝马上在心里与导购结成统一战线，很快，她就试穿了连衣裙，还为 自己选购了一条牛仔裤。在付款的时候，丝丝掏出钱包里仅有的六百多元钱，又有些犹豫了。这时，导购悄悄地说："你是学生，我帮你向老板申请下，看看能不能再送你条丝巾吧。这条丝巾正好配连衣裙，单买也要八九十元钱呢！不过我只能尽量争取，不保证能成功啊！"看到导购在老板耳边窃窃私语之后回来，丝丝

居然有些心悸，此时此刻，她不再想着是否应该买，而只希望能多赠送一条丝巾。果然，导购成功申请了赠送丝巾，丝丝高兴地付款离开了。

在这个事例中，导购运用了“共同利益”的说服原则。原本，导购与丝丝的地位是对立的，一卖一买。但是这个导购很聪明，她没有说服丝丝应该多花些钱给自己买条好些的连衣裙，而是从丝丝的角度出发，想办法帮助丝丝省钱。尽管这很有可能是导购的销售策略，但是丝丝却对此感激不已。最终，在争取赠送围巾时，丝丝已经与导购成为同一条战壕的战友，向着共同的目标努力奋进。最终，丝丝高高兴兴地付款，拿着喜欢的裙子、裤子和赠送的丝巾离开了。

曾经有位名人说：“这个世界上没有永远的敌人，只有永远的利益。”这句话的意思是说，在利益面前，即使原本是敌人的人，也有可能因为利益结成同盟，从而更好地一起谋取利益。由此可见，利益的吸引力和诱惑力是很强大的。正是在这种心理的驱使下，当人们彼此之间利益一致的时候，甚至不需要他人说服，自己就会说服自己，与那个与自己利益密切相关的人结成同盟，一致对外，齐心协力地创造利益，赢取利益。如此一来，说服就成为顺理成章的事情了。

第六章
柔软对话，优雅而高效地实现目的

在生活中，很多人都已经习惯了以强势示人，的确，表现得强硬一些，有时的确能够给我们在行走社会和职场时带来很多好处。但是，强势未必总能助你如愿以偿。在沟通中以强势压人，很容易使对方产生反感心理，双方往往不欢而散。你如果能够适当地示弱，反而就能够以柔克刚，以弱胜强，扭转局势。因而，我们不妨放低姿态，学会在适宜的时机示弱。这样，我们才能更好地与他人相处和沟通，从而收到事半功倍的效果。

学会示弱，有时更能得偿所愿

从小到大，婷婷一直是个骄傲的公主。她是家里的独生女，而且父母都是高干，因而她从小就在优越的环境中长大，从未感受过生活的挫折。就算是高考，虽然婷婷因为贪玩没有取得好成绩，但是爸爸依然凭借着自己的关系，为她联系了一所很不错的学校。就这样，婷婷在父母的呵护下顺利地度过了学生生涯。毕业前夕，其他同学忙着找工作时，爸爸已经帮她联系好了单位。一毕业，婷婷就回到家乡当了一名公务员，过着安稳、幸福的生活。后来，婷婷在妈妈一个同事的介绍下，与市医院的一名外科医生杜伟谈起了恋爱。因为爸爸妈妈盼着她早点结婚，也早就准备好了婚房，所以婷婷在恋爱的甜蜜中很快就决定走入婚姻的殿堂。然而，婚后的生活并不像她想象的那么顺利。原本热恋时期的甜蜜，在进入婚姻之后突然间就消失了。习惯了在父母照顾下生活的婷婷，如今独自面对琐事，每天都心烦不已。再加上杜伟工作忙碌，不能经常陪伴她，婷婷更加烦躁了。

一个周末，杜伟难得在家休息，婷婷突然心血来潮想做西餐。难得婷婷这么好兴致，杜伟马上举双手赞成。婷婷从冰箱里翻出牛排开始解冻，然而，当她准备开始操练时，她突然发现家里没有黑胡椒了。为此，她颐指气使地对着杜伟喊道：“别看电视啦，跟个大爷似的要人伺候，赶快去楼下超市 买黑胡椒来。”杜伟正在专心致志地看他喜欢的美国大片，又听到婷婷说话那么不客气，不由得生气起来，说：“不想做就出去吃，别找不痛快啊！”结果可想而知，他们不但没有成功地吃到西餐，反而还大吵了一架，婷婷更是一气之下回了娘家。得知事情的原委后，妈妈笑着说：“你呀，对待老公也像对待爸妈这样。你就不能学

会示弱吗？总是颐指气使，谁受得了啊！”婷婷不以为然地说：“我没有颐指气使啊，我只是让他去买黑胡椒。”爸爸也在一旁帮腔说：“要是你妈这样对我说话，我也受不了。你为什么不说‘亲爱的，黑胡椒没有了，你可以帮忙去楼下超市买吗？这样我们才能吃上美味的牛排。’”爸爸的话逗得婷婷和妈妈哈哈大笑，笑完之后，妈妈一本正经地说：“你爸爸说的是对的。作为女人，一定要学会示弱，这样才能更好地与男人相处。不然，他们只会与你对着干。”在爸爸妈妈的安慰和点拨下，婷婷似乎领悟到了什么。从此以后，她非常注意，不再颐指气使，而是用求助的语气和杜伟说话，果然杜伟变得“听话”多了。

夫妻关系向来是一道难解的题，很多人在职场上叱咤风云，却无论如何也学不会和所爱的人相处。还有些职场上的女强人呼风唤雨，但是一到家面对丈夫，就变得无计可施。究其原因，就是因为她们在外面当惯了领导，回家之后还觉得自己是领袖人物，因而伤害了丈夫的自尊心。由此一来，恼羞成怒的丈夫怎么会不与她们对着干呢？就像事例中的婷婷，从小在父母的呵护下长大，从未有过求人的经历，总是想要什么就得到什么，因而婚后的生活对她无疑是严峻的考验。

在生活中，每个人都扮演着多重角色。在父母眼中，我们是永远长不大的孩子，可以任意妄为；在配偶眼中，我们就应该成为贤淑端庄的妻子；在孩子心目中，我们必须是超人妈妈；在同事眼中，我们应该是无所不能的女强人……这些角色都是社会生活赋予我们的，要想拥有成功的人生，我们必须协调好这些角色，并且根据角色的变化时而温柔，时而可爱，时而强悍，　时而果决，时而小鸟依人，时而……在与生命中那些不同的人相处时，我们必须随时调整自己，以合适的角色示人，以最恰到好处的态度待人。尤其是在对待丈夫时，我们必须学会示弱，

这样才能得到丈夫的百般呵护和疼爱。有很多女人都抱怨丈夫不够体贴自己，实际上问题恰恰出在女人自己身上。试想，如果你总是对丈夫颐指气使，把自己当成男人一样喝令丈夫，那么丈夫又哪里有机会表现出男子汉气概呢！所以，从现在开始，就让我们学会示弱吧。不仅是在家庭和婚姻生活中，即使是在职场上，适当地示弱也会起到意想不到的效果哟！

消除不满，低调谦卑效果好

每年开学前夕，老师们都会提前到学校报到，研究排班的相关事宜。和往常一样，今年的排班会议依然是由年纪轻轻的小张主任主持。当他把学校领导提前安排好的排班计划发下去时，那些老教师表现出明显的不满。原来，为了提升教学质量，也为了让教学工作与新的教育观念接轨，这次校领导特意安排年轻教师负责尖子班的教学，而安排那些五十来岁的老教师带普通班。这和往年的惯例截然不同，因而那些老教师全都抱怨起来。其中，性格耿直、脾气火爆的李老师不服气地说：“你们这些小毛头，怎么就能带尖子班呢？学生要是素质好，老师随便教教也能出成绩，这不是往你们的脸上贴金吗？我们站在讲台上辛勤耕耘这么久，却只能带普通班，到头来还要再给你们这些小毛头垫底，简直没道理啊！对了，你们可别自以为是，觉得领导给你们高帽子戴，你们就不知道自己几斤几两了。三十年前，我们站在讲台上的时候，你们还不知道在哪里打酱油呢！”小张主任毕恭毕敬地听着李老师发牢骚，丝毫不敢反驳。直到李老师说完，他才赔着笑脸说：“李老师，我们当然知道，您和在座的很多老师都是我们后生晚辈的前辈。不过，学校领导是这么安排的，也请您多多理解。当然，我们肯定会在教学的过程中多多向您请教。坦白地说，您比我们的老师还更有资格呢，我们当然都知道。”

散会之后，小张主任又自掏腰包，特意安排这些老教师们一起吃了顿饭，安抚他们的情绪。看到小张主任的态度如此诚恳，再想到小张主任大小也是主任，官高一等，现在却如此谦卑地对待他们，李老师首先觉得不好意思起来。酒过三巡，他说：“小张，你也别内疚了。我们不

是不明事理，也知道这是校领导的安排。你放心吧，教师是良心活儿，我们不会因为闹情绪就偷懒的。以后不管遇到什么难题，你就尽管来问，我们这些老家伙肯定会知无不言，言无不尽。”就这样，一场风波在小张主任的低调、谦卑中烟消云散，连校长都说小张居然能搞定这些老教师，真是搞行政的材料呢。后来，小张主任因为工作出色，一路平步青云，很快就被调到教育局工作了。

作为年纪轻轻的主任，要安排那些五十多岁的元老级教师的工作，而且还要把机会留给年轻教师，这显然难度很大。不过，幸好小张主任有法宝，那就是低调、谦卑。不管这些老教师多么过分地发牢骚，他都当成是自己的长辈在训斥自己，这样也就不觉得难堪和刺耳了。如此一来，老教师发过牢骚之后，情绪宣泄完了，也就恢复平心静气，毕竟工作还得认真对待，丝毫马虎不得。而且看到作为领导的小张主任对他们毕恭毕敬，他们也就不好意思倚老卖老了。长江后浪推前浪，一代更比一代强。虽然老教师不服老，但是随着时间的流逝，新生力量会逐渐取代他们的地位，因而他们的心中难免有些失衡。在这种情况下，以低调、谦卑的态度帮助他们寻回内心的平衡，是解决问题的关键所在。

不管是在生活中还是在工作中，我们常常需要与年纪大的长辈或者官职高的领导打交道。有些人总是喜欢仗着年纪大或者官职高就对小辈或者下属颐指气使，稍有不满，还会不停地抱怨和发牢骚。在这种情况下，公然与他人争执当然是不对的。最好的办法就是低调、谦卑，给予他们足够的尊重。如此一来，他们自然也就不好意思继续乱发脾气啦，而且他们的不满也会渐渐烟消云散。

假泄私密，洞察他人真心真意

作为应届毕业生，小青总觉得自己在为人处世上差了一些。进入公司之后，她虽然一直兢兢业业、勤奋苦干，但是却总觉得领导对她不冷不热。对于领导这种让人琢磨不透的表现，小青有些按捺不住了。在一个偶然的机会，小青去领导办公室汇报工作，顺便就与领导聊了聊，她想借此机会探查领导对她的评价。

当然，她不能直接鲁莽地问领导对她是否满意，也不能问领导她在工作上的表现如何。思来想去，她决定采取迂回的方法了解领导的真心。小青先是汇报工作，然后找了个话题，和领导聊开了。她知道领导最近正在招聘文秘，因而说："领导，我有个同校的师姐，是学习文秘专业的。她之前在一家小公司工作，总觉得没前途，但是她能力很强。您觉得，她这种条件能来应聘吗？"领导说："当然能啊！有什么不能呢？"小青忐忑地说："我们毕业的学校不太有名气，不属于'211'，更不是知名大学。我总是觉得像我们这种学历，很难得到单位的认可。"领导马上表示反对，说："你这么说可就不对了，大学学历只是一块敲门砖，最重要的是人品和真正的能力。就像你吧，我觉得就很好啊。你勤奋刻苦，比其他同事都更加努力。因此，你早就弥补了你在学历上与他人的差距，我觉得你只要继续坚持下去，肯定前途 不可限量。我是不会以学历取人的，我只看具体的工作表现。"听了领导的话，小青心中的大石头终于落地了。她赶紧说："好的，领导。谢谢您的认可和肯定，我一定会继续努力的。那我尽快告诉学姐这些信息，如果她有意向，我就让她直接投递简历给招聘部。"领导点头认可。

为了打探领导的心思，小青虚构了一个学姐，接下来，她又故意以自己的毕业院校名不见经传为借口，表达了对自己的怀疑。果不其然，领导当即对她的态度表示否定，并且自然而然地说出了自己对她的认可和肯定。如此一来，小青无异于吃了一颗定心丸，接下来就是全力以赴，继续努力拼搏，再也不担心领导是不是对她有什么看法啦！

在生活中的很多时候，我们很想了解他人的心思，却又不好意思直截了当地问。在这种情况下，我们不如正话反说，故意把话说错。这样一来，对方必然要纠正或者解释，你心中的疑惑也就随之解开了。举个最简单的例子，很多恋爱中的情侣，为了了解对方的真实心意，往往采用误解的方式，故意曲解对方的心意，从而借助于对方急迫的解释，得到自己真正想要的表白。其实，这种方式可以用在很多情境之中，只要运用得当，很容易就能知道对方的真心真意，从而在与人交往和沟通的过程中占据主动。

弱势姿态，更能寻得他人相助

在成为美国总统以前，林肯曾经是一名律师。有一天，林肯正在专心致志地办公，突然传来敲门声。随着林肯的应声，一个双眼通红的老夫人推开门走了进来。一看到林肯，老夫人就开始掉眼泪。林肯不知所措，赶紧安慰老夫人说：“您有什么需要帮助的？不要哭，慢慢说，我一定会帮您的。”老夫人听到林肯的承诺，止住哭声，开始倾诉：“我的丈夫在独立战争中牺牲了，因此，我这么多年来一直靠政府发放的抚恤金生活。然而，发放抚恤金的工作人员特别贪婪，前几天居然勒索我，让我拿出至少一半的抚恤金来交手续费。我从未听说过手续费，要是没有抚恤金，我就无法活下去。我该怎么办呢？”说到这里，老夫人又开始伤心地哭起来。林肯气愤地说：“我会为您伸张正义的。您放心吧，那个工作人员的诡计不会得逞。”“但是……但是……”老夫人迟疑地说，“我没有钱支付律师费，我的抚恤金只够我勉强维持生活。”林肯毫不迟疑地说：“放心吧，我不收您任何钱，我义务帮助您。”

由于那个发放抚恤金的工作人员是口头勒索，因此林肯的取证工作进行得非常艰难。在法庭上，林肯因为证据不足，不得不打起感情牌，当着法官和陪审团的面，回顾了美国艰难的独立战争。最终，林肯呼吁：“为祖国的　　独立抛头颅洒热血的英雄值得钦佩。在如今的和平年代，我们不能让他们的遗孀失去活路。眼看着这个孤独无依的老人，难道你们忍心让她再失去赖以生存的抚恤金吗？难道你们忍心让英雄在地下灵魂不安吗？”听完林肯的申诉，包括法官在内的所有人都情不自禁地落泪。最终，林肯成功地维护了老夫人的合法权益，赢得了这场没有硝烟的战争。

不管是老夫人得到林肯的帮助，还是林肯最终凭借感情打动法官和陪审团的心，他们都有一个共同点，即表现弱势，以弱势群体的姿态出现，最终成功地赢得人们的同情和照顾。老夫人是用自己的悲惨命运和一生孤苦打动林肯的，让林肯主动义务为她打官司；林肯是用老夫人的悲惨遭遇和凄苦一生打动法官的，最终赢得了这场官司，捍卫了老夫人的合法权益。从这个事例中，我们不难看出，在很多情况下，如果我们想要得到他人的帮助，只需要表现出弱势，就能如愿以偿。和很多人在请人帮忙时还义正词严相比，弱势显然是更好的姿态。

在自然界中，有很多生物都会采取弱势的态度生存，诸如枯叶蝶，往往把自己伪装成枯叶的样子，躲过天敌；再如变色龙，也是通过减弱个性色彩的方式来与环境融为一体，从而成功地生存下来。这些弱势的表现，都是生存的智慧。在自然界漫长的进化过程中，恰恰是这些棱角不分明的生命体，成功地保护了自己免遭侵害，更好地生存下来。把这个规律运用到人类社会中，能够学会表现弱势，与外界环境相融的人，是深谙处世艺术的人。人，天生具有同情心，而且天生同情弱者。因而，你太过强势，往往就会成为众矢之的；相反，当你表现弱势时，你反而能够得到他人的主动相助，从而使自己的生存处境变得更好。如果你在表现弱势的同时，还能适当地恭维和抬高对方，则效果会更加显著。总而言之，同情弱者是人们的天性，人与人的相处只要打好感情牌，很多沟通的难题就会迎刃而解。

遇事多商量，不当独裁者

杨慧是个娇娇女，大学毕业后，嫁给一个比自己大十几岁的中年成功男士刘超，当起了阔太太。很多人都觉得杨慧是因为拜金才与刘超结婚的，但是杨慧知道自己遇到了真爱。刘超虽然年纪大些，但是温文尔雅，恰恰能给杨慧父亲般的关怀和感受，这对从小就失去父亲的杨慧而言，是根本无法拒绝的温柔。就这样，她不顾世俗的反对，坚定不移地奔向了自己的爱情。然而婚后没多久，杨慧就感受到了婚姻中不和谐的因素。原来，刘超仗着自己比杨慧大，处处当家做主，不管做什么事情都不征询杨慧的意见。这让单亲家庭、从小就有主见的杨慧非常反感。

前段时间，刘超因为工作需要被派到美国去了。他原本想在美国购买一套别墅，把杨慧接过来一起生活，给杨慧一个惊喜。但是一想到杨慧曾经因为他擅自做主与他闹矛盾，他决定回国一趟，与杨慧好好商量商量。看到刘超突然回国，杨慧高兴极了。在得知刘超是为了回来征求她的意见之后，杨慧更是幸福地做出小鸟依人状，体贴地说："如果你以后不想回国，想要常驻美国，我当然愿意过去陪伴你。虽然这样我不得不放弃工作、远离朋友，但是我觉得这一切都是值得的，为你。"就这样，原本以为会很费口舌的说服，就因为刘超给予了杨慧足够的尊重和理解，杨慧居然轻而易举地就同意 了。他们一起度过了一个愉快的假期，刘超就飞回美国筹备新家的事宜了。当然，他看到很合适的房子依然会发邮件给杨慧，最终从那几套备选的房子里，还是杨慧拍板确定了新家呢！

夫妻之间的争吵，很多时候都源于一方对另一方不够尊重。有些男人难免有些大男子主义，总觉得家的大小事情只要自己做主就可以了，根本无须征求妻子的意见。恰恰是这样的心态，让妻子觉得在家庭中失去地位，由此矛盾丛生。在很多时候，妻子明明对于一件事情没有太大的反对意见，但是如果这件事情是丈夫独自做决定的，她就会坚决反对；相反，如果是丈夫与她一起商量决定的，她就会坚决拥护。实际上，不仅仅女性有这样的心理特点，在人与人交往的过程中，这种现象非常普遍。如果我们能够把握人们的这种心理，与人相处就会多一些融洽，少一些争执和矛盾。

尤其是在职场上，很多下属在独自做出决定时，往往不会考虑到要征询上司的意见。殊不知，职场上的分工和职权划分是非常明确的，作为下属，最忌讳的就是越权行事。当你无法界定一件事情是否在自己的职权范围内时，最好的办法就是征询顶头上司的意见。这样一来，你既表现出尊重，也怀着谦虚的心态，肯定能够避免得罪上司。虽然形式并不能真正代表什么，但是人们在很多情况下就是要求形式的完善和到位。不管是关系亲近还是疏远的人，正所谓“礼多人不怪”，能把形式做到尽善尽美，再追求内容，就是最完美的组合。在任何时候，即使是对孩子，你也不要当一个独裁者。我们只有给予他人充分的尊重和民主，才能得到他人的友善和爱。

不要想当然，真诚是首要

小米和小麦这对姐妹，就因为一个误解，足足20年没有聚首。看到姐妹俩闹成这个样子，父母心里难受极了，眼看着年事已高，就想在有生之年看到她们姐妹心中的坚冰融化，再次情投意合，毫无隔阂。

原来，20年前，小米喜欢上一个男生。巧合的是，小麦也喜欢这个男生。但是，当小麦知道小米喜欢这个男生之后，她就选择了退让。不过，感情的事情总是很难说清楚的，这个男生对小米没感觉，他只喜欢小麦。一个周末，小麦为了表明心意，特意约了男生去古城楼上，就是为了让他死心，移情别恋小米。然而，小米恰巧也与朋友们一起来古城楼上玩耍，撞个正着。虽然小麦再三向小米解释，但是小米认定是小麦充当了第三者，插足她和男孩的感情。就这样，虽然最终小米和小麦都没有与男孩在一起，但是姐妹情分却越来越生分，足足20年没有再亲密如初。在父母的再三撮合下，她们姐妹再次相聚。这次，小麦拿出了一封陈旧的信给小米看。原来，这封信是当年男孩写给小麦的，早在小米喜欢男生之前，男生就已经向小麦表白了。至此，小米才相信小麦为她做出了牺牲，放弃了自己的爱情。看着如今生活得并不幸福的小麦，小米懊悔不已地说：“对不起，妹妹，是姐姐错了。”就这样一句道歉，简简单单，却是真正发自内心的，让小麦潸然泪 下。她抱着姐姐说：“姐姐，我愿意为你做任何事情，只要你幸福。现在好了，我又得到了姐姐，这就是我今生最大的幸福。”

显而易见，在这个持续了20年的误会之中，小米是那个自以为是的

人。她相信自己的眼睛看到的和自己所推测的，而没有相信妹妹的解释。也正是因为小米的自负，她们姐妹整整20年没有亲密无间地相处。这样的自以为是，不得不说付出了太大的代价。而小麦呢，因为不想给姐姐增加心理负担，始终一个人默默地承受误解。直到父母渐渐老去，想在有生之年看到她们姐妹和好如初，她才拿出珍藏了20年的那封信。至此，姐妹间的误解烟消云散。

在人生中的很多时候，我们都自诩真诚，却根本不够真诚。我们相信的是自己，相信自己的眼睛，相信自己的耳朵，唯独不愿意相信自己的心。正因为自以为是蒙蔽了我们的眼睛，所以我们对很多真相视而不见，对很多美好的感情毫不珍惜。从现在开始，就让我们怀着足够的真诚对待身边的人和事吧！相信在真诚的普照下，世界一定会变得更加美好。

眼泪当武器，钢筋绕指柔

作为大名鼎鼎的拿破仑的妻子，约瑟芬向来水性杨花，生活放荡不羁，个人作风很不正派。当拿破仑带领大军在战场上浴血奋战时，虽然约瑟芬刚刚与拿破仑新婚，但是她丝毫不为丈夫的安危担心，而是与一个贵族偷情。她毫不掩饰自己的淫荡行为，因为她认定拿破仑必将战死沙场，再也不会回来了。但是，事与愿违，拿破仑在九死一生之后，回来了。约瑟芬懊悔不已，她很害怕拿破仑会把她赶出家门，因而不辞辛苦地去遥远的法国南部，亲自迎接拿破仑的凯旋。但是，拿破仑早就得到风声，改变行程，走其他的路回家了。这时，拿破仑已经下决心要与约瑟芬决裂。

约瑟芬没有接到拿破仑，心知不妙，因而昼夜不停地赶路回家，却发现家里大门紧锁，原来拿破仑下令仆人不许她进门。约瑟芬想尽办法才进了家门，最终决定以眼泪战术打动拿破仑。看着拿破仑把自己反锁在房间里，她不停地苦苦哀求，却毫无回应。后来，她开始哭泣，从小声抽噎，到大声号哭，无论她怎么哀求，拿破仑都默不作声，不愿意原谅她。约瑟芬改变策略，不再单纯地哭泣，而是一边哭一边回忆她与拿破仑曾经甜蜜的过往，甚至以死相挟。这些，都未能让拿破仑感动。直到约瑟芬把孩子们带来，一起跪在门外苦苦哀求拿破仑，拿破仑终于被感动，选择原谅约瑟芬，给孩子们 一个完整的家。就这样，约瑟芬用眼泪成功地打动了拿破仑的心，也为自己赢得了毕生的荣耀——随着拿破仑登上皇位，她也成为一国之母。

为了保住家庭，为了保住唾手可得的地位和名分，约瑟芬把眼泪变成自己最有力的武器，最终获得了成功。如果不是她的眼泪战术，则拿破仑一定会与她离婚，她也就再也没有机会成为皇后了。虽然拿破仑是驰骋沙场的铁血男儿，但是却禁不住约瑟芬的哭诉。在约瑟芬的哭诉中，他想起了他们最初相识的美好和甜蜜，想起了孩子们对他的信赖和依靠，最终同情心占据上风，让拿破仑选择原谅这个水性杨花、对婚姻不忠的女人。由此可见，眼泪的力量是多么强大，居然能让一个把生死都置之度外的男人选择原谅妻子的不忠。

在日常生活中，人们总是习惯于接受女人的眼泪，似乎女人天生就有哭泣的特权，而总是说“男儿有泪不轻弹”。殊不知，哭泣不仅仅是女人的专利，男人同样可以哭泣。也因为“男儿有泪不轻弹”，所以当男儿真正哭泣的时候，反而具有惊心动魄的力量。试想一下即可知道，当你看到一个女人哭泣，和你看到一个男人哭泣时，哪种哭泣给你更大的震撼？肯定是后者。因而，男性朋友们，既然生存如此艰难，那么作为同样有血有肉、有七情六欲的男性，你们当然也可以哭泣。不过需要注意的是，眼泪泛滥，就会使人对你的男儿血性产生怀疑。所以虽然男儿有泪可以弹，但是千万要控制好自己，不要让眼泪泛滥，更不要为此失去男儿本色。任何与人交往的手段和技巧，都必须用在恰当的情境之中，否则就无法起到预期的效果，眼泪也是如此。

温柔动人心，拒绝硬碰硬

她从小就失去父亲，是母亲一个人含辛茹苦地独自抚养她长大，供她上大学。然而，她刚刚大学毕业就遇上金融危机，足足半年才找到工作——在一家珠宝店当销售员，试用期3个月。她很珍惜这个工作的机会，因而每天都早早地到店里打扫卫生，尽量给同事们创造便利，以期能够顺利地度过试用期，得到宝贵的工作。

一天早晨，天空飘着鹅毛大雪，她比往常更早地来到店里，想把门前的雪也清扫一下。然而，她扫完店门前的雪之后，把柜台里的戒指拿出来正准备擦拭时，突然有个中年男人推开门走了进来。这个男人衣衫褴褛，满脸都是悲苦的神色，还透着一无所有的绝望。她紧张极了，不知道男人准备做些什么。正当她在脑海中飞速地想着应对的方法时，突然电话铃响了，她急急忙忙地接电话，不小心打翻了戒指盒，8枚纯金的戒指掉在了地上，其中有两枚滚到柜台下面了。她赶紧蹲在地上找戒指，但是无论她多么努力，都只找到7枚戒指。情急之中，她看到那个男人朝着门口的方向走去。她突然猜到了戒指为什么找不到了。正当男人准备拉开门时，她轻柔地喊道："先生，请等一下，我很抱歉。"男人听到她的喊声停了下来，扭头看着她。一时之间，她不知道该说些什么，过了很久才小心翼翼地说："先生，我很抱歉，这是我 的第一份工作。你知道，工作很难找，我大学毕业之后半年才得到这个工作的机会。我从小失去父亲，是由母亲独自抚养长大的。我很感谢您，真的很感谢您，我需要这份工作……"男人怔怔地看着她，过了很久，僵硬的脸上露出一丝不易觉察的笑容，说："你能胜任这份工作，我肯定。"说完，男人朝着柜台走了一步，对她伸出一只手，她赶紧迎上前去，也伸

出手与男人紧紧相握。她真诚地对男人说：“祝你好运，一切都会过去的。”男人和善地说：“谢谢，也祝你好运。”说完，男人就转身推开门走了，她的掌心里紧紧地握着丢失的第八枚戒指。

穷困潦倒的男人捡到了戒指，在没有人知情的情况下，他完全可以拿着戒指离开，解自己的燃眉之急。但是，女孩的温柔打动了他。女孩在猜到戒指的去向之后，没有喊叫，没有义正词严地与男人理论，而是以温柔的语言苦苦地哀求男人，最终使男人动了恻隐之心，改变想法，又把戒指还给了女孩。如果以硬碰硬，则显然孤身一人的女孩绝对不是男人的对手。但是她的温柔却成功地制服了男人。这就是温柔的力量。

在这个世界上，每个人的脾气秉性都是不同的。对性格刚烈的人而言，以硬碰硬只会让他们更加强硬；反而以柔克刚，更能让他们产生同情心和恻隐心，甚至给你特别的优待。需要注意的是，温柔的话不是乞求，一味地乞求也会让人心生厌恶。在以柔克刚时，我们虽然要尽量温柔一些，说些软话，但是却要讲究技巧和方法。换言之，就是以温柔的方式说出有力的话来，这样才能真正打动人心。此外，以柔克刚也是需要有度的，如果一味地退让和妥协，最终偏离了方向和初心，则无法起到预期的效果。任何方法都不可能放之四海而皆准，我们必须因时、因地、因人、因事制宜，才能最终如愿以偿，事半功倍。

第七章
添加幽默，发掘你体内潜藏的润滑才能

幽默是思想、学识、智慧和灵感的结晶，是一瞬间闪现的光彩夺目的火花。幽默是自觉地用表面的逗笑形式，以严肃的态度对待生活、事物和整个世界。幽默是具有智慧、教养和道德优越感的表现。

巧妙地运用幽默，能有效地化解紧张、尴尬、局促不安，使所有令人不快的气氛一下子变得愉悦而轻松，使对立冲突、一触即发的态势转为和谐与融洽，还能使对方心悦诚服地理解、接纳你和你的观点。

故意曲解，避开他人语言陷阱

新中国成立之后，积贫积弱，国家人口多，底子薄，因而急需发展。为此，很多西方国家对中国虎视眈眈，甚至还有很多西方国家的记者也寻机挑衅。有一次，一位西方记者在采访周恩来时，不怀好意地问："请问，贵国的银行里储备了多少资金？"周恩来神思敏捷，当然知道记者是在故意挑衅，因而佯装没有领会其真实意图，坦然回答："中国人民银行的货币资金很清楚啊，有18元8角8分。"听到周恩来的回答，在场的人全都呆住了：即使新中国国力弱，也不可能只有这么一点儿资金啊！周恩来看到大家疑惑不解的样子，谈笑风生地说："中国人民银行发行的货币，分别为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分，加起来的话，不就是18元8角8分吗？"至此，众人恍然大悟，不由得为周恩来的机智拍手叫好，赞叹不已。

还有一次，一位美国记者特意采访周恩来。当时，这位美国记者无意间看到周恩来的桌子上放着一支产自美国的派克钢笔，因而嘲讽地问："尊敬的总理阁下，你们中国可是泱泱大国啊，你们中国人也是堂堂正正的，为什么要用美国的钢笔呢？"周恩来不假思索、面带微笑地回答道："这支钢笔可是有历史的。当时，我接受一位朝鲜朋友的馈赠，他还告诉我说这是他在抗美战争中的战利品，意义深远，因而坚持要我接受。我当然不能无功受禄，但 是这位朋友偏偏让我留作纪念，以此感谢中国的抗美援朝。正因为如此，你现在才能看到这支钢笔啊！"听了周恩来的巧妙回答，美国记者的脸上红一阵白一阵，根本无言以对。

西方记者原本想通过提问中国银行的储备资金来让周恩来出丑，但是不想周恩来思维敏捷，马上就以故意曲解的方式回答问题，不但避免了自己的尴尬，而且让西方记者丝毫抓不到把柄，还博得了在场所有人的钦佩和赞叹。面对派克钢笔风波，周恩来更是面不改色，而且还以抗美援朝为话题，让美国记者很难堪，最终“哑巴吃黄连，有苦说不出”。周恩来总是能够运用各种各样的技巧击退那些对中国不怀好意之人的恶意挑衅。故意曲解对方的意思，扭转局势，让对方觉得尴尬和难堪，无疑是非常成功的交际技巧。

每个人在生活和工作中，都难免需要与他人打交道。人是群居性的动物，尤其是在现代社会和现代职场上，没有任何人能够摆脱群体而独自生活。因而，如何更好地与他人相处，是每个人都必须面对和急需解决的问题。只要我们将自己的思维锻炼得更加敏捷，而且始终能够保持淡定、从容，就一定能够机智、幽默地对付他人的挑衅，甚至能够扭转局势，反败为胜。在很多情况下，直接的针锋相对并非明智之举，反而避重就轻更容易帮助我们摆脱尴尬，“以子之矛攻子之盾”，最终让对方的阴谋和恶意不攻自破。这么做还有一个不言自明的好处，即当我们用对方抛来的话题反驳对方时，非但可以肆无忌惮地反驳对方，而且因为话题的提出者是对方，所以对方即使内心很恼怒，也不敢明显地表现出来，只能“打落牙齿往肚子里咽”，这真是大快人心之举。

敢于自嘲，巧妙化解尴尬处境

李总虽身居高位，职场上雷厉风行，待人却亲切随和，员工们谈起他，也是一个“大写的服”。

李总家里添了一位小公主，宴请宾客，其中一位女客人，隶属于他的部门的职员，还带着一个四岁多的小女孩。交谈中，李总见小女孩活泼可爱，不禁想起自己的女儿，于是格外亲近，便不时地逗她玩。在玩耍时，小女孩忽然惊奇地叫了起来：“叔叔，你脖子上怎么有个疤？”天真又很不合适的问话，使在场的人都陷入了尴尬之中，小女孩的母亲更是面露难色，很是愧疚。

这时，李总急中生智，巧妙地解答：“叔叔脖子上不是疤，这是花，这叫‘颈’上添花。”李总话一说完，在场的人们纷纷点头称是，心中为李总的机智所折服，小女孩的妈妈也向李总露出了感激的微笑。

一句幽默的自嘲，不仅顿时使众人摆脱了尴尬的局面，而且，更活跃了交流的气氛，使主客之间进入了欢快轻松的佳境。

在这个事例中，如果李总勃然大怒，就会导致现场的情况更加尴尬。幸好，李总非常机智，马上就以坦然的态度应对小女孩无心的“过失”，并且通过从容不迫的自嘲，缓解了自己的尴尬，从而把现场的沉默也变成了人们 善意的微笑和由衷的敬佩。很多人觉得，拿自己开涮是非常尴尬的事情。实际上情况恰恰相反，大多数能够拿自己开涮的人，一定都是有着超强大的内心，他们从不畏惧来自外界的诋毁和伤

害，能够做到镇定自若。自嘲的人往往有自知之明，他们知道无论自己怎么调侃自己，自己的优越性都不会随之消失，自己的实力也不会因此而减退。从李总的自嘲之中，我们还看到了他急中生智的幽默，从而更加钦佩他的灵活机敏。

在生活中，每个人都无法避免要与他人交往。然而，人际交往真的是一件非常微妙的事情。我们不可能真正做到与他人心灵共鸣，因为难免会有因为他人的口不择言而感到尴尬的情况发生。这时，一味地反驳和辩解并不能起到预期的作用，只有更好地从容应对，才能化解尴尬，最终起到调节气氛的作用，也能化解在场所有人的难堪和沉默。

适度玩笑，不可伤害朋友面子

今天，是李杜和张倩一起为孩子举办满月酒的日子。刚刚在4个月前喝过他们结婚喜酒的亲朋好友们，又都心照不宣地带着礼物来给孩子庆生了。宴会上，大家都很高兴，彼此说说笑笑。毕竟，这些结婚生子的喜事，总能够给平日里没时间相聚的朋友们提供聚会的机会，真的是很让人欢欣的事情。尤其是这次还能看到刚刚出生不久的小小生命，就更让那些单身的年轻人兴奋了。

正当宴会进行一半时，刘东才急急忙忙地赶过来。看到其他人都已经送上了礼物，刘东拿出一支美国派克金笔，郑重其事地送给娃娃。李杜笑着说："大哥，您这送得也有点儿太早了吧。"此时此刻，大家都正在注视着他们，刘东笑嘻嘻地说："不早啊，你家娃娃可是个急性子。你看别的小宝都在妈妈肚子里赖上十个月，你家才四个月就急急忙忙出来啦！"听到刘东的话，现场突然有些沉默，张倩更是满脸通红，不知道该说什么好。幸好，这时候有个朋友喊李杜和刘倩过去敬酒，这个尴尬才被掩饰过去，但是从此之后，李杜和刘倩都对刘东的嘴巴心有余悸。原来，李杜和刘倩结婚的时候已经怀孕5个多月了，所以宝贝才会在结婚4个月之后就降生。尽管现代社会很多年轻人都是奉子成婚，但是刘东这样当着所有亲戚朋友的面开这种过分的 玩笑，还是让人非常难堪。

在这个事例中，很多事情大家都是心照不宣的，即使调侃当事人，也应该选在私下场合，这样哪怕说得过分一些也不会让他们觉得丢脸。

但是刘东的玩笑显然过度了，而且场合很不合适。尽管现代社会大家对很多事情的观念都非常开放，但是在隆重而又公开的场合依然要讲究说话的原则。对于很多年轻人而言，最重要的时刻就是结婚和孩子满月，因而不管刘东与李杜私下的交情多么好，他都不应该进行这种过分的调侃。

在社交场合，我们一定要注意自己的言谈举止。尽管朋友之间是非常亲近的关系，甚至很多铁杆级闺密或者骨灰级闺密之间简直无话不谈，但是朋友之间依然要讲究尺度。在很多时候，因为情况不同，所以有的玩笑不能开。比如私下里能与朋友开玩笑说的话，在公开场合就不可以说；当着这个人能与朋友开玩笑说的话，朋友的女朋友在场，就不可以说；或者在朋友的这种心情下可以开玩笑，在朋友的那种心情下就不可以。总而言之，人际交往的情况随时随地都在变化，我们必须根据情况及时调整交往的策略，否则就会伤害友情，最终让人际交往受到阻碍。而且，我们需要牢记的是，人在很多情况下都是最爱面子的。因此与朋友开玩笑也要掌握这个原则，即不管什么情况下，都不要随意伤害他人的面子。越是亲近的人之间，人们越是爱面子，因而我们一定要像爱护自己的眼睛一样爱惜朋友的面子，这才是好朋友永恒的相处之道。

尤其是开玩笑的时候，能够让大家皆大欢喜的玩笑，才能真正起到使人际关系融洽的效果。如果我们的玩笑建立在他人的痛苦之上，或者使他人陷入难堪和尴尬的境地，则会导致相反的效果，甚至使人际关系恶化。如此一来，玩笑就得不偿失了。因而，我们必须在保证顾全朋友面子的前提下开玩笑，这是必须坚持的原则。也许有些人会说：“我不知道哪些玩笑会让朋友觉得没面子，如果我觉得无所谓，但是朋友却很在意呢？”这只能说明你对朋 友还不够了解，或者说你对朋友的熟悉程度还未达到让你可以与他随心所欲开玩笑的程度，因此，你更应该谨慎

与之开玩笑，或者至少在拿不准的情况下谨言慎行，不要开玩笑。

临危不乱，幽默语言轻松救场

在美国白宫举行的钢琴演奏会上，作为白宫的主人，里根总统当然要上台致辞。然而，正当他讲话讲到一半时，随同他一起坐在台上的总统夫人南希，不知道为何，突然连人带椅子一起跌落台下，在台下黑压压就座的观众们的众目睽睽之下，南希作为第一夫人简直太尴尬了。不过，南希反应很敏捷，在确定自己没有受伤之后，她马上身形矫健地爬起来，坐回座位上。看到夫人毫发无损，也没有误伤到人，里根中断演讲，笑着对南希说：“亲爱的，你简直太体贴啦。不过，你忘记了我曾经告诉过你，只有在我的演讲无人鼓掌的时候，你才需要进行这样的表演，帮助我博得掌声。”里根的话音刚落，现场就爆发出热烈的掌声和善意的笑声。里根的话成功地化解了南希的难堪，现场气氛反而变得更加热烈、融洽了。

作为大名鼎鼎的钢琴家，波奇有一次前往密歇根的弗林特进行演出。但是，这次演出很尴尬，显然这里的观众们并不热衷于欣赏钢琴演奏，因而到场的人稀稀落落，至少有一半以上的座位都空着。看到此情此景，波奇真的非常失望。但是他很清楚，如果他任由失望的情绪发展下去，就会影响他接下来的演奏。因而，他放松心情，走到舞台中央，对着台下的观众深深地鞠 了一躬，说：“看来，弗林特是一个非常富裕的城市啊！”听到他这无厘头的话，观众们感到很惊讶，沉默不语。这时，波奇又接着说：“我发现，你们每个人都买了三张票，所以现场才会这么安静。让我们都拥有良好的环境，尽情享受这一刻的相聚。”说完这句话之后，不但现场观众给予波奇热烈的掌声，就连波奇自己的心

情也变得好起来了。最终，他圆满地完成了这次演奏，博得了观众的一致赞许和认可。

在第一个事例中，里根之所以能够保持镇定，不但是因为他有过人的胆识，也因为他拥有幽默的能力，相信自己可以很好地化解尴尬。一句轻松的幽默言语，不但让南希不再那么难堪，也活跃了现场的气氛，让大家都尽快从沉闷和担心的状态中摆脱出来。如此一来，他还给后来的演奏会铺垫了气氛，让在场的每个人都能带着愉悦的心情欣赏接下来的美妙演奏。在第二个事例中，波奇看到台下空荡荡的座位，当然会产生失落的情绪。幸好，他有很强的自我娱乐精神，也用一句幽默的话给到场的观众带来了好心情，最终使自己的演出获得成功，也使得观众觉得不枉此行。总而言之，幽默是生活中最好的调剂，只有懂得幽默的人，才能更好地享受生活，也才能从容地面对生活中很多意外的尴尬和难堪。在很多时候，幽默不但能够解除我们个人的尴尬，也会使现场的所有人都变得轻松愉悦，再次拥有好心情。

每个人在生活中都难免会有遇到尴尬的时候，如果处理不当，就会让事情急速恶化，导致自己非常难堪。因而，掌握化解尴尬的方法，几乎是每个人行走社交场合的必备武器。当你学会轻松自如地化解尴尬，你就能够一马平川地走下去，再也不担心自己会当众出丑啦。在诸多化解尴尬的方法中，幽默无疑是最佳方式。因为幽默不但能够帮助你化解尴尬，还能展示你的机智风趣，更能带给在场的人们轻松愉悦的心情和欢笑。既然如此，那么我们当然要努力让自己变得幽默起来，从而帮助自己更好地经营人际关系，使自己成为处处受欢迎的人。

正解幽默，因地制宜注意场合

卡特担任美国总统期间，曾被摩门教信徒授予“年度家庭好男人”的称号，因而他开始筹划去盐湖城访问。为了使他显得平易近人，也为了尽快与当地的人和谐相处，在卡特临行之前，他的参谋特意为他准备了一份演讲稿，还注明一定要显得风趣幽默。看到这份演讲稿之后，助理不假思索地给卡特加了好几个笑话。而且，在到达盐湖城面对摩门教信徒们演讲时，卡特居然一个笑话也没漏掉，照着演讲稿全部读了出来。遗憾的是，在场的两千多名信徒们全都一声不吭，呆若木鸡地听完了笑话，根本没有给予卡门任何反应。原来，摩门教的信徒们在教育孩子的时候，最讲究不要轻率，因而他们全都显得非常端庄凝重，也很少在重要的场合说些滑稽的话惹人发笑。

任何幽默，都要符合当时的情况，也要符合说话的人的身份、地位，符合听话的人的民俗喜好和信仰、观念等。卡特的演讲之所以如此失败，就是因为他和助手完全忽略了摩门教信徒的生活习惯，因而闹了个大笑话。虽然看起来充满幽默，但是实际上却丝毫不能引人发笑，最终事与愿违。

在人际交往的时候，尤其是在公众场合，我们在与他人交流时，一定要首先注意文化的差异。特别是对于很多国家元首，或者是需要经常涉外交　往的人而言，如果不了解他人的文化背景，从而导致说话做事不够稳重，则很有可能导致事与愿违。即便是在日常生活和工作中，中国这个大家庭有五十六个民族，每个民族的风俗习惯等差异也很明显，

我们同样也应该注意了解其他各族的文化差异，从而更好地与他人相处。在很多情况下，人们都会把滑稽与幽默弄混。所谓滑稽，无非是像小丑一样哗众取宠。而所谓幽默，其实是智慧的表现，是能够在兼顾各方面的情况下，运用聪明和智慧，给他人带来快乐。在任何时候，我们都不要一味地取悦他人，更不要因为阿谀奉承他人而失去底线。人与人的交往只有建立在平等的基础上，才能真正做到公平、公正，也才能做到彼此尊重、相互爱护。

制造幽默的时候，我们必须以对方为主体，多从对方的角度出发考虑问题，包括对方的年龄、性别、信仰、教育背景、文化素养，等等。例如，你对中国人说“自相矛盾”，中国人当然能听懂；但是如果你对外国友人说“自相矛盾”，则外国人肯定无法正确地理解你的意思。生活中的幽默无处不在，生活也因为幽默而增添了很多乐趣。我们一定要注意的是，不分时机和场合的幽默是滑稽的笑剧，只有恰到好处的幽默才能产生预期的效果。

调动气氛，玩笑开场活跃氛围

曾经，大名鼎鼎的学者孙绍振去大学进行演讲。当时，恰巧孙绍振去演讲的同时还有一场青年歌手大奖赛，因而去听孙绍振演讲的人很少。看着会场里稀稀拉拉的听众，不仅孙绍振的心里很失望，在场的同学们也都觉得有些尴尬。不过，孙绍振很好地调节了自己的情绪，而且还想办法让在场的同学们变得兴致高昂。

只见孙绍振走上演讲台，满面笑容地说："同学们，当我走进会场时，我感到浑身都充满了力量。因为我知道那些站在走廊里和门口的同学们，其实是在用身体力行给我鼓舞。他们宁愿站着，也要听我这个老人把话讲完。最重要的是，在他们心里，尊重我这个老头子胜过对那些青春少年的美的追求。这就像是说唱艺术的较量，他们选择了听我说。我无比荣幸，这是因为他们知道，说的一定比唱的更好听。"孙绍振的话音刚刚落下来，在场的同学们全都沸腾起来，不但给予孙绍振热烈的掌声，而且还给予善意的微笑。从这些话里，孙绍振成功地拉近了与大家之间的距离，并且使大家真切地感受到了他的机智幽默。

毫无疑问，孙绍振开了一个无伤大雅的玩笑，因而选择来听他演讲的同 学们都保持了极高的热情，也把现场的气氛调节得轻松愉悦。毫无疑问，对于年轻的大学生而言，演唱比赛对他们更具吸引力，因而他们宁愿站着听演唱比赛，也不愿意来坐着舒舒服服地听演讲。不过没有关系，孙绍振的话很好地打消了台下同学的顾虑，使他们相信孙绍振并不会因为任何原因而导致演讲受到影响。其实，孙绍振的幽默方式很常

见，那就是正话反说。在很多情况下，正话反说不但能够激发起大家的好奇心，而且能够起到很好的幽默效果，而且能产生出人意料的惊喜。这就像是在文章之中设置悬念，是非常引人入胜的一种幽默方式。

在生活中，我们常常会遇到一些人，他们说起话来口无遮拦，总是任意胡言，给他人留下不好的印象。为了避免这种情况的出现，也为了避免让他人觉得我们也是狂妄自大的，而又要起到引人注意的效果，我们不妨也采取正话反说的方式。这样一来，我们不但可以更好地吸引他人的注意，而且能够如愿以偿地达到预期的效果。

人与人交谈，不管是只有双方参与，还是有很多人都在场，要想交谈得愉悦和谐，最重要的就是调节好交谈的氛围。在很多时候，如果没有良好的交谈氛围，人们就会关闭心扉。相反，在大家都侃侃而谈的情况下，即使那些原本不很健谈的人，也会兴致高昂地投入谈话。在很多情况下，严肃的话题总是难以让人打开话匣，还有很多原本陌生的人之间也很难在短时间内互相打开心扉。如果能够恰到好处地说些无伤大雅的玩笑话，则能够快速使彼此变得熟稔，也能使彼此的交谈变得更加顺畅。需要注意的是，说玩笑话的时候，一定要注意不要伤害任何人的颜面，更不要伤害任何人的自尊心。否则，就会得不偿失，事与愿违。

第八章
懂点儿心理博弈，让你不动声色地反客为主

混迹在形形色色的人群中，徘徊在犬马声色的社交场中，我们总有面对困境力不从心的时候，总有即使能力再强，也不可能完全依靠自己的力量就把事情都做到圆满的时候。那么，当面对生活中那些难以逾越的阻碍时，你是选择绕道而行，还是迎难而上？

当你有求于人的时候，你会如何表达自己的艰难处境？如何让别人心甘情愿地对你施以援手？古人云：“得道多助，失道寡助。”沟通有道，才能够得到他人的鼎力相助。

真诚赞美，使人欣然接受你的请求

很久以前，有位学子接连几次参加科举考试，好不容易才中了个进士。眼看着进京为官的日子就要到了，学子很忐忑，因为他早就听说官场上人心险恶，总是害怕自己应付不来。为此，他特地去拜访恩师，向恩师请教如何才能在官场上如鱼得水。恩师思来想去，告诉他："你呀，只要牢牢记住一条，就不会犯太大的错误，那就是见人就送高帽子。"学子仔细琢磨，才了解了恩师的意思。告辞时，恩师祝福他来日前程似锦，学子说："恩师，今日一别不知何日再相见。在官场的污浊之所，再想结识恩师这样出淤泥而不染的大学士，只怕越来越难了。"恩师听到学子的话，眉开眼笑地说："记得送高帽！"学子又说："嗯，恩师，我记住您的教诲了。像您这样不喜欢戴高帽的人，官场上一定遍寻不见。因而，我不管遇到谁都给他戴高帽，一定照您说的去做。"恩师连连点头，说："知我者，张生也。"

与老师告辞之后，学子暗暗窃喜："就这一会儿工夫，就送出去了两顶高帽。看来，到了京城之后我一定要准备随时随地送高帽啊，效果果然不错呢！"

在这个故事中，学子原本是向恩师讨教与官场之人打交道的办法。恩师　的确给出了谆谆教诲，那就是给他们戴高帽。在认真领悟了恩师的话之后，学子果然马上就给恩师戴了两顶高帽子，恩师却浑然不觉，还喜笑颜开。由此可见，人们很难拒绝赞美的魅力。虽然这个故事看起来像个笑话，但是其中揭示的道理却很深刻。人的本性就是喜欢被赞

美，抵触被批评。因而，我们在与他人相处时，一定要多多赞美他人。尤其是在需要求助于他人时，我们的赞美更能起到很好的效果。细心的人会发现，他人接受了你的赞美或者抬高，往往不会拒绝你的请求。这是因为，每个人都希望自己获得他人的尊重，这既是自己力量和能力的象征，也代表着得到了他人的信任。

在求人办事时，如果我们能够合理地采用这一心理策略，利用他人需要满足自信和被尊重的心理，我们求人办事的过程就会更加顺利，效率也会更高。曾经有位心理学家经过实验证实，人们对于他人态度的改变，正是从心理上的亲近开始的。而赞美，恰恰能够最快速地拉近两颗心之间的距离，使人们彼此之间更加亲近，也相互信任。倘若我们在求人之前总是先赞美他人，则我们的请求往往能够得到应允。需要注意的是，在求人之前的赞美态度一定要真诚。很多人做事情喜欢临时抱佛脚，平日里对他人不爱搭理，直等到着急求人帮忙时才忙不迭地赞美，这样的态度是不可取的。

友情靠维护，我们一定要在平日里多多与他人沟通感情，保持亲密的关系，这样才能得到他人的帮助。赞美并非是空穴来风，更不是阿谀奉承。即便是为了求人而说的赞美，也应该是言之有据的。空洞的赞美一旦泛滥，就无法打动他人的心。我们唯有说出一些具有含金量的溢美之词，才更容易让对方觉得我们的赞美是认真的、细致的。还需要注意的是，赞美千万不要过度。任何事情都是过犹不及的，过度的赞美非但无法起到预期的效果，还会导致事与愿违。因而，我们的赞美必须真诚、具体、恰到好处。当你做到了这几点，他人自然也就不好意思拒绝你了。

巧用激将法，逆反心理实用有效

作为当代世界上大名鼎鼎的典狱长，刘易士自从去了辛辛监狱，就从未离开过。而当年他接受这个任务，只是因为纽约州州长史密斯的激将法。当时的情况是，辛辛监狱接连更换典狱长，干得最长的典狱长，也只在那里待了3个星期。毫无疑问，没有人愿意在辛辛监狱典狱长的职位上度过自己的一生，毕竟这是个政治色彩浓郁的职位，搞不好就会影响政治前途和生涯，为了这样一份工作赌上自己一生的命运，简直太冒险了。毫无疑问，在被问及是否愿意去辛辛监狱任职时，刘易士也有这样的担心。

当时，看到刘易士犹豫不决的样子，负责与他沟通此事的史密斯靠在椅背上，面带笑容地说："你很年轻，我当然知道你的顾虑，辛辛监狱典狱长无论如何也不能算是个好差事。看到你吓成这个样子，我毫不吃惊。我想，我的确需要物色一个大人物去辛辛监狱，这样才能镇得住那里的局面。"听完史密斯的话，刘易士经过短暂思考就决定接受这个艰巨的任务。从此之后，他在那里扎根，而且成为最著名也是最成功的典狱长。在辛辛监狱工作的时间里，他不但在监狱里推行"人性化措施"，给监狱带来了神奇的改变，还创作了一本名为《辛辛两万年》的书，一出版就很畅销。根据他在监狱里的故事，很多导演都争先恐后地改编电影，至今已经有十几部以辛辛监狱为原　型的影片问世。不得不说，刘易士把辛辛监狱典狱长的职务做到了极致。

对于这个典狱长换人如同走马灯似的辛辛监狱，刘易士当然心中忐

忑，况且辛辛监狱本身也臭名昭著，让所有人都唯恐避之不及。为了找到合适的人员来顶替空缺，当时作为纽约州州长的史密斯只能点将。但是，面对有可能遭到拒绝的预想，他必须得想个周全的办法才能保证顺利点将，因而，他采取了激将法对待犹豫不决的刘易士。果然，当听到史密斯说“看到你吓成这个样子，我毫不吃惊”时，刘易士选择去辛辛监狱。正是凭着这股被激发起来的不服输的气势，他很快就在辛辛监狱站住了脚，而且一干就是很多年，不仅把辛辛监狱治理得井井有条，而且还把这份工作做到了极致，也因此让自己和辛辛监狱一起名声大噪。不得不说，史密斯的激将法是很成功的。

在生活中，很多人都不愿意因为他人的请求而损害自己的利益，这是人之常情。但是，人们心底里也往往会有不服输的情绪在涌动，他们在很多时候接受艰巨的任务，就是为了证实自己的能力，帮助自己博得他人的认可和赞许。

史密斯也正是抓住了刘易士的这种心理，才能成功地激发刘易士不服输的气势，最终点将成功。在日常生活中，如果我们的请求是有难度的，那么利用激将法寻求他人帮助无疑效果显著。只要你深谙激将法的技巧，并且也很了解被求助的一方的性格特征，你就一定能把这个技巧运用得炉火纯青。需要注意的是，因为每个人的脾气秉性不同，所以在使用激将法时，我们一定要综合考量交谈对象的脾气秉性以及所托之事的难易程度。在任何时候，我们都不能强人所难地求人办事。激将法只有因人而异、对症下药，才能起到预期的效果。尤其是对于争强好胜、爱面子的人而言，效果更是显著。因而，只有做到有的放矢，才能事半功倍。

以大博小，大要求换回小帮助

亚楠的大姐要结婚了。这么多年来，大姐为了帮助守寡的妈妈供养大哥上大学，也为了分担妈妈养活五个弟弟妹妹的沉重负担，一直待字闺中。眼看着最小的弟弟也大学毕业了，大姐终于可以放心地把自己嫁出去了。然而，这个一直以来都背负着沉重负担的家，根本无法为大姐准备丰厚的嫁妆。为此，亚楠决定和兄弟姐妹都凑一凑。如何说才能不被大嫂和大弟媳妇拒绝呢？虽然她们各自的小家庭都生活得很好，但是必然不愿意为大姐的嫁妆买单吧！思来想去，亚楠和妈妈商量之后，决定召开家庭会议，并且由亚楠唱主角。

全家人都到齐了，先由妈妈致开场词，接下来，由亚楠主持会议。亚楠动情地说："这么多年来，大姐为这个家付出了太多，现在她眼看着都要奔四十了，才结婚。妈妈决定要把大姐风风光光地嫁出去，但是大姐这些年挣的钱都花在全家人的身上了，她自己没有任何积蓄。现在，大家也都过好了，大哥、大弟都结婚了，小弟大学也毕业了。我呢，和旭旭也都已经工作了。妈妈决定，成家的经济条件好些，每家出五万。没成家的，我和旭旭，一人出三万，小弟还没找工作，负责出力，以后挣钱了再出钱。总之，咱们一定要把大姐风风光光地嫁出去。"亚楠话音刚落，大嫂和大弟媳妇全都不 约而同地叫起来："我们虽然结婚了，但是负担也重啊，还要养孩子，凭什么你们两个只挣不花的只出三万呢！"听到她们的话，亚楠窃喜，说："妈妈，你觉得呢？"妈妈想了想，说："虽然你大哥和大弟结婚了，家里有两个人拿工资，但是他们确实也还要养孩子。古人说：'养兵千日，用兵一时。'要不是你大姐这些年帮着我供养你们，你们根本不可能完成学业，只怕早就饿死

了呢！这样吧，让你大哥和大弟跟你们姐妹俩一样，也都出三万吧，拖家带口的也不容易。”听到老太太拍板了，大嫂和大弟媳妇马上高兴得满脸是笑，说：“我们都感谢大姐，念着大姐的恩情。”就这样，家庭会议皆大欢喜地结束了，妈妈和亚楠也如愿以偿，让除了小弟之外的每个兄弟姐妹都高高兴兴地出三万元给大姐当嫁妆。

亚楠非常聪明，她在和妈妈商议好让每家出三万元钱之后，并没有直接要求大家都出三万元，她和旭旭都心疼大姐，自然愿意倾尽所有，但是大嫂和大弟媳妇很可能有意见或者不乐意，因此她故意先提出让已经成家立业的大哥和大弟每人出五万元。果不其然，大嫂和大弟媳妇马上表示不满，这时再由妈妈出面唱红脸，最终让他们两家也出三万元。就这样，大家全都高高兴兴地支援大姐结婚，再也没有人感到不满意了。

在生活中，每个人都难免需要得到他人的帮助。毕竟我们个人的能力是有限的，不可能面面俱到。那么，如何提出请求才能避免被拒绝呢？为什么很多人在求助于人的时候总是处处碰壁呢？相反，有些人只要张开金口就总能够如愿以偿，这又是为什么呢？实际上，这都是心理学发挥的作用。只要生命存在，人的心理活动就不会停止。在这种情况下，要想顺利地得到他人的帮助，我们就必须深谙心理学，而且要学会在沟通时灵活地使用心理学。如果刚开始时就提小要求，很有可能就会被拒绝；反之，如果能够委婉曲折地先提大要求，在被拒绝之后以退让的方式再提出小要求，自然就更容易得到他人心甘情愿的帮助。诸如，在商场里与人砍价时，你可以先提出苛刻的　超低价格，然后再给对方提高到你所期望的价格，对方必然不好意思继续拒绝你，也会因为你降低了砍价的标准而很乐意退让一步帮助你，如此一来，你就得偿所愿

了。求人帮助也是如此。我们只有深谙心理学，掌握求人之道，才能在社交场上如鱼得水。

背后赞美，交际效果事半功倍

琼斯家最近准备举办一次家庭宴会，会邀请亲朋好友，还有关系比较好的同事，等等。总而言之，这次宴会规模很大，仅靠琼斯一个人的力量根本不足以完成。如果特别聘请一个厨师，则又会增加费用，而且厨师的美食水准也未必很好。思来想去，琼斯想要邀请邻居玛丽过来帮忙。琼斯曾经吃过玛丽做的甜点，一点儿也不比饭店里的口味差，堪称美味。琼斯想：要是能邀请玛丽来做甜点，一定能让整个宴会的格调都提高很多。的确，对于他们这群热爱甜食的人而言，甜点是宴会上的点睛之笔。不过，琼斯和玛丽并不很熟，只是有过几面之缘而已。思来想去，琼斯想到了一个好办法。

有一天，她在社区里转悠，装作偶然的样子遇到了与玛丽关系最好的露西。琼斯看到露西之后，说起自己家要办家庭宴会的事情，顺其自然地说起了菜单。当提到甜点时，琼斯眼前一亮，带着非常羡慕的口吻说："整个社区里，我觉得做甜点最好吃的就是玛丽。记得我曾经吃过她送的一次甜点，简直比在大酒店吃的更美味啊！你跟她熟悉吗？你吃过她的甜点吗？"露西笑着说："当然，她的甜点手艺堪称一流，曾经还有酒店请她去做甜点呢！"琼斯无比崇拜地说："她可真是甜点女王啊！"后来，露西遇到玛丽，特意把琼斯的这番话说给她听，玛丽不由得对琼斯产生好感，也更加为自己的甜点感到骄傲了。直到宴会前几天，琼斯专程登门拜访玛丽，邀请玛丽帮助她一起完成家庭宴会，玛丽几乎不假思索就同意了。琼斯很清楚，这一切都归功于她上次当着露西的面赞美玛丽，这是背后赞美在发挥神奇的作用。

在这个事例中，琼斯无疑是深谙心理学之道的。她很清楚自己与玛丽的交情还不够深，而为了在短时间内尽快博得玛丽的好感，加深与玛丽的交情，她没有与玛丽套近乎，而是主动与露西接触，并且当着露西的面说了很多夸赞玛丽的话。当露西把这番话转达给玛丽时，玛丽自然对琼斯产生了好感，并且从心底里愿意与琼斯亲近。就这样，在一番酝酿之后，当琼斯去请求玛丽帮助她一起操办宴会时，玛丽几乎不假思索地一口答应。

在大多数情况下，人们都渴望得到赞美。然而，当面赞美虽然效果很好，但是如果稍有不慎，尤其是在有求于人的时候，就会给人以虚伪的感觉。背后赞美则完全不同。背后赞美首先并不是直接地赞美，而是当着第三人的面赞美对方，因而你赞美的动机会显得非常纯粹，即你一定是出于真心才会在背后赞美他人。当这番溢美之词通过他人之口传到当事人耳中时，当事人一定会非常感谢你的真心赞美，也会相应地对你产生好感。由此一来，你与对方的关系当然会变得更加亲密，当你提要求的时候，对方作为回报也不会拒绝你。由此可见，背后赞美虽然不是当面赞美，但是效果却更加显著，而且拥有强大的力量。因而，在与他人交往的过程中，如果你想给他人留下好感，拉近自己与他人之间的关系，你就可以采取背后赞美的方式表达真心实意。如果你还想有求于人，那么你也可以运用这种心理学策略，故意在与对方熟悉的第三人面前赞美对方，相信不久之后你的赞美就会传到对方的耳朵里，给对方以大大的惊喜。

只要心理学技巧运用得当，求人办事并非很难。背后赞美他人就是求人的必备武器之一，要想在社交场合游刃有余，我们一定要好好掌握这项心理学策略！

推销自己，积极展示自身价值

在这个世界上，除了父母会心甘情愿、不求回报地对我们好之外，没有任何人会无条件地为我们付出。正是因为深谙这个道理，所以李鹏才在社交上如鱼得水。原来，他与人交往的小秘密就是，展示自己的价值，得到他人的认可和尊重。

在通常情况下，人们习惯于低调。但是现代的社交场则不同，尤其是在职场上，很多人在结识一个人时，首先会权衡这个朋友是否值得交往，能否给自己带来帮助。因而，展示自己的价值不但能够得到他人的认可，也可以更加成功地推销自己，可谓一举两得。就像在这次校庆的聚会上一样，大多数校友都是抱着看热闹的心态来的，李鹏却准备了很多名片。每见到一个校友，李鹏都会主动给他们发名片，并且告诉对方自己现在正在从事的工作。如此一来，当校友们觉得日后也许会与李鹏有交集时，他们就会细心地收好他的名片。无形中，李鹏不但让自己知名度提高了，而且也找到了很多潜在的客户。原来，李鹏现在经营一家设计公司，主要给家庭或者写字楼设计装修方案，他是老板。一想到自己的家或者公司在装修的时候能省一笔钱，几乎没有人随手丢掉李鹏的名片。相反，他们在聚会结束后很快就加了李鹏的微信，并且约定要互通有无、互相帮助。就这样，李鹏的人脉资源越来越丰富了。

要想成为社交场上的达人，并且拥有更多的人脉资源，我们显然需要展示自己的价值。尤其是当你的价值很容易为他人提供帮助时，这种展示就更有意义了。众所周知，人是群居动物，人们习惯于在人群中生

活，再加上现代社会的分工越来越明确，人们之间的合作越来越频繁。即使只是一个收旧货的人，你也不能保证自己始终不需要他的帮助。万一你租住的房子到期了，有很多家具电器带不走呢？万一你想要找到一件老旧家具装饰你的新家，却始终找不到呢？你都有可能需要联系这个每天都与二手旧货打交道的人。

人在职场，在很多情况下，我们都需要推销自己。其实，现代社会的很多工作都是首先推销自己，然后再推销自己代理的产品，或者推销自己的工作能力和专业技能。由此可见，推销自己多么重要。在社会交往中，我们要在第一时间记住他人的名字，与他人相识时，也要强力推销自己，让他人在最短的时间内记住我们的名字。唯有如此，我们与他人才算正式认识，才有可能继续交往下去。你的价值有多大，就决定了他人想要与你交往的愿望多么迫切。相反，如果你对他人而言没有任何价值，那么他人很可能根本不屑于与你相识。这就是价值的魅力。从这个角度来说，我们固然要向他人展示自己的价值，我们更应该在此之前就努力提升自己的价值。因为我们在人群中受欢迎的程度，完全取决于我们的价值。

坦承困难，启动他人恻隐之心

很久以前，阿拉伯帝国的倭马亚王俘虏了波斯帝国的太子，并且下令要砍掉太子的脑袋。曾经，太子英俊潇洒，受到波斯帝国万众敬仰。如今，他却沦落到阶下囚的地位，变得憔悴不堪，昔日的威风消失得无影无踪。在即将被砍头之时，他可怜兮兮地恳请倭马亚王：“尊敬的王啊，您无所不能，万众敬仰。在被砍头之前，您能不能允许我这个将死之人喝一口水呢？我实在是太渴了，难道您忍心看着我口干舌燥地被砍头吗？请您可怜可怜我这个阶下囚吧！”看到曾经贵为太子的人今日如此凄惨，且苦苦哀求，倭马亚王不由得动了恻隐之心，他答应了太子的请求，并且命令侍卫端来一碗水给太子喝。

不想，焦渴万分的太子虽然手里捧着水，但是却迟迟不敢喝。倭马亚王问：“你为什么不喝水？”太子颤颤巍巍地说：“我害怕。我怕我仰头喝水时，会有人一刀砍下我的头。”倭马亚王说：“你快喝吧，不会有人趁机砍你的头。”这时，太子马上趁势核实：“您能保证在我喝下这碗水之前，肯定没有人砍下我的头吗？”倭马亚王看着即将失去生命的太子，信誓旦旦地保证：“我发誓，在你喝下这碗水之前，肯定没有人敢拿刀砍下你的头。”这时，只见太子以迅雷不及掩耳之势把水泼到地上，倭马亚王虽然发现自己上 当受骗了，但是他作为一国之君必须一言九鼎。就这样，他再也不能砍掉太子的头了。

在这个故事中，太子表现出了他的聪明才智。而威风凛凛的倭马亚王之所以上当受骗，就是因为他对即将被砍头的太子动了恻隐之心。人

的本性就是同情弱者，这也是眼泪常常能被用作百战百胜的武器的原因之一。如果倭马亚王能够快刀斩乱麻，不理会一个将死之人是否口渴这个小小的要求，也许太子的脑袋早就被砍下来了。可见英雄也有儿女情长的时候，更何况是普通人呢？

在通常情况下，人们总是对于那些比自己强的人虎视眈眈，而对于那些比自己弱的人，反而会产生同情之心。他们更容易被弱者的请求打动，甚至满足弱者的请求。如果我们在人际交往中也能抓住人们的这种心理，使用心理学社交策略和沟通策略，在需要寻求他人帮助时首先诉说苦楚，往往就能够如愿以偿地得到帮助。在现实中，最吃亏的就是那些明明实力比较弱，但是却佯装强势的人。他们不愿意示弱，也就得不到他人的慷慨相助，只能打肿脸充胖子，打落牙齿往肚子里咽。虽然面子问题事关重大，但是也应该分情况区别对待。当很多问题都比顾全面子更重要时，我们就应该无所顾忌地展现弱势。其实，面子问题虽然历来重要，但是生命的很多需求都更加重要，或者在遇到难以迈过去的坎儿时，只有及时求助，才能顺利渡过难关。这一点是毋庸置疑的。

当然，诉说苦楚的目的就是激发他人的同情心。在这种情况下，我们的诉说必须是有目的、有针对性的。我们首先应该表明自己之所以求助，纯粹是迫于无奈，即表明情势的紧急和严重。其次，我们还可以把对方也当成是自己的同盟军，甚至还可以表明自己所求助之事也与对方有密不可分的关系，当帮助他人就等于帮助自己时，人们怎么会拒绝呢？总而言之，只要我们充分了解心理学策略，再多多了解被求助者的为人和脾气秉性，我们的求助就更容易成功，我们也才能如愿以偿。

主动施惠，可能收获涌泉相报

大学毕业后，徐雪一时间没有找到合适的工作，就应聘去百货大楼当了一名销售员。一个周末的下午，天降大雨，电闪雷鸣，商场里门可罗雀。在这样恶劣的天气里，大多数人都留在家里，谁还愿意顶风冒雨地出来呢！正在徐雪与其他几名同事闲聊之际，有个老妇人匆忙地推门走了进来。不用问也知道，这个老妇人一定是避雨的，因此其他同事都只是漠然地看了老妇人一眼，就自顾自地继续聊天了。徐雪看到老妇人手足无措的样子，赶紧迎上前去，问：“请问有什么可以帮助您的吗？”老妇人感激地说：“不需要，谢谢你。我只是来避雨的，并不是准备购物的。”徐雪拿出自己的板凳送给老妇人坐下来，说：“地上比较滑，您还是坐一会儿吧，看样子，雨一时半会儿也停不下来。”老妇人再次感谢了徐雪，就坐下来安静地等待着雨停，时不时地也会侧耳倾听几个销售员聊天。

足足等了半个多小时，老妇人不停地看时间，徐雪猜到她也许着急走，因而把自己的雨伞拿给她，说：“如果您赶时间，可以打着我的伞先走。我距离下班还有一段时间呢，也许到时候雨就停了。”老妇人赶紧推辞，徐雪却说：“您年纪大了，不能淋雨，否则容易生病。我身强体壮的，即使下班时雨没有停也没关系，再说了，淋淋雨还凉快些呢！”看到徐雪态度这么真诚， 老妇人接受了雨伞，马上就离开了。过了一个多月，徐雪突然接到一封表扬信。原来，信是老妇人的儿子写来的。巧合的是，这个老妇人的儿子是百货大楼的供货商之一，他热情地邀请徐雪去他的公司工作，还承诺让徐雪担任办公室主任呢！他在信里说：“你对一个陌生的老人都如此热心周到，我想由你担任我的办公室

主任，一定会让每一个大驾光临的人感到宾至如归。”就这样，徐雪意外地得到了一份让她满意的工作，成功地改变了自己的命运。

当然，在收到这封信和邀请之前，徐雪并不知道自己遇到了生命中的贵人。她只是凭借单纯、善良的本性，顺其自然地帮助老妇人。在很多时候，机会正是在不经意间到来的，哪怕是人生的重要转折，也往往由你所做的一件不经意的小事决定。知道别人是贵人才去阿谀奉承，那是虚情假意。不知道别人是贵人，而竭尽所能地帮助他人，才能证实你的品质。在生活中，几乎每个人都需要他人的帮助，也几乎每个人都有机会帮助他人。我们只有善良、真诚地对待那些需要帮助的人，并且慷慨地伸出援手，才能为自己积累更多的人脉关系，为自己的成功铺平道路。

我们的生活中一定有很多人，他们或者与我们熟识，或者与我们有一面之缘，或者是我们的朋友，或者是我们的亲人，也或者是与我们的关系不远不近的同事。不管对于谁，只要我们曾经得到他们的慷慨相助，就应该始终牢记着他们的付出，等到他们需要的时候，等到我们有能力也有机会的时候，我们就应该给予这份付出最大的回报。唯有如此，我们才能让爱在我们的手里传递下去，不但让我们与他人之间的关系在礼尚往来间变得更加深厚，也可以使整个社会都变得更加温暖。

有些时候，也许那些帮助我们的人并不索取回报，那么我们也可以把这份爱和力量传递给更需要的人。曾经有名清洁女工在擦玻璃的时候不小心散落了一万多元的积蓄，因为大风，她只捡回来很少。然而，在媒体公布她的账号信息，请那些捡到钱的人通过汇款的方式把钱还给她时，她却在3天的 时间里意外地收到十几万元的善款。她和丈夫经过商议，只留下他们遗失的积蓄，而把大部分钱都捐给希望工程，资助那些

有需要的孩子们读书。这样的精神和胸怀，让每一个知道的人无限感慨，也使整个世界都充满着爱的力量。

现代社会，大多数人都已经意识到社会交往的重要性，也深知丰富的人脉资源是不可多得的财富。然而，不管做什么事情，临时抱佛脚都是行不通的，我们只有在日常生活中多多积累，才能无心插柳柳成荫。尤其是对于那些原本就值得我们交往的人，我们更应该主动施惠，但是需要注意的是，千万不要表现出明显的功利性，否则就会把对方吓跑，甚至对你心怀戒备。总而言之，虽然付出未必有回报，但是不付出就肯定没有回报。既然是举手之劳的事情，我们为何不抓住机会多多帮助他人呢？尤其是在职场上，很多看似不起眼的小人物都有可能决定你的命运，因而你就更要多多用心啦！

软磨硬泡，曲线撼动难解僵局

阳阳的女朋友是个湖北籍的娇小女孩，只有一米四多一点儿，看起来就像是十来岁的小姑娘一样。其实，作为山东人的阳阳本身也不很高，只有一米七。然而，当他兴冲冲地带着这个女孩见父母时，父亲却气得当即拂袖而去。原来，父母觉得阳阳不高，总是希望阳阳能找到一个身材高挑的女孩，这样也可以改良基因，使后代能够长高一些。看到父亲的反应，阳阳很吃惊。原本，他以为女朋友皮肤白皙、性情温和，一定能得到父母的喜爱呢！

看到父亲拂袖而去，母亲也显得很尴尬，匆匆吃了几口饭，也找了个借口走了。饭店里只剩下阳阳和女友，女友不由得伤心地哭了起来。他们已经在一起相处三年了，也已经同居一年了。虽然没有结婚，但是过的却是夫妻的生活，分手显然不可能。但是未来公婆的态度如此坚决，女孩很发愁。阳阳一个人回到家里，想方设法地给父母做工作，无奈父母死活也不同意，还说要是阳阳坚持，就断绝父子、母子关系。眼看着事情陷入僵局，阳阳也曾经与父母闹过，但是最终还是行不通。思来想去，他决定采取“软磨硬泡”的方法。接下来的又一个三年中，阳阳依然与女友同居，不管父母给他介绍条件多么好的女孩，他都不为所动，也不相亲，也不分手，也不结婚。父母看着已经过了三十的他依然没有正式地成家立业，不由得心急如焚，这时他　说：“婚姻是我一辈子的大事，我必须遵从自己的内心。我喜欢素素，你们就不要再阻止我了。即使一辈子不结婚，我也不会妥协的。”就这样，阳阳最终通过这种消极抵抗的方式，逼得父母改变了主意，勉强答应了他结婚的请求，而且还不得不强颜欢笑地迎接儿媳妇进门。当然，儿媳妇也是很通情达

理的，对于公婆妥协之后的认可，她很珍惜，也很孝敬公婆，最终精诚所至，金石为开，真正赢得了公婆的喜爱。

毫无疑问，阳阳和女友都是非常有韧性的人。面对父母的坚决反对，甚至是以断绝关系相逼，他们只能默默坚守，在试过各种方法之后，最终选择软磨硬泡。其实，每个父母都是爱孩子的，不管他们做出何种决定，都是为了孩子好。当他们看到自己的坚持已经影响了孩子的幸福，就会劝说自己选择放手，给予孩子自由选择的空间。如此一来，阳阳和女友当然能在一起啦。

人生中有很多事情都是不能如愿的，细心的人会发现，很多男人之所以在与女人的争吵中败下阵来，就是因为败在女人的软磨硬泡上。既然如此，那么当我们与不能公然对着干的人产生分歧时，与其破坏彼此间的感情，不如软磨硬泡，让对方最终因你的坚定、执着而感动，选择成全你，这样的结局可谓皆大欢喜。也许有些人脸皮比较薄，总觉得软磨硬泡和死皮赖脸根本没有什么区别。其实不然，死皮赖脸是一种无赖的姿态，软磨硬泡表现出的则是坚定不移和足够的耐心。实际上，有几个求人办事的人不是厚着脸皮呢！和很多事情的成败、性命攸关比起来，脸皮并非那么重要。只要不是毫无原则和底线，在适度范围内的软磨硬泡，就完全是可取的求人的好方法之一。当然，软磨硬泡也并非是消极被动地等待。就像是上述事例中的阳阳和女友一样，虽然他们以拒绝父母安排的方式拖延时间，但是他们与此同时也做着很多积极的努力，最终才能使事情朝着他们预想的方向发展。因而，我们的重点在于“磨”，而不仅仅是无为的“泡”。

当然，任何方法能够取得成功，都有其精妙之处。软磨硬泡的人首先 要做好打持久战的准备，调整好自己的情绪，既然决定软磨硬泡，

那么就不要再轻易发火或者急躁。对于很多使用软磨硬泡心理策略的人而言，时间就是他们最强有力的武器，因而在漫长的等待中静下心、沉住气是必需的。此外，为了使软磨硬泡的效果更好，我们也可以适当地使用赞美的方法，从而达到事半功倍的效果。总之，我们必须根据具体的事情和所面对的人，综合考虑和衡量，才能选择和确定最佳方案，使一切都尽量朝着我们预想的方向发展。

第九章
委婉拒绝，让人有尊严地收回不情之请

在与人交流沟通的过程中，照顾对方的情绪是维持和谐人际关系的必备素质，热心是不容置疑的美好品质，但是我们也绝不能毫无底线地去迁就别人，舍弃原则地满足别人的不情之请。因此，拒绝也是沟通中必不可少的一门课程。掌握沟通中的拒绝技巧，学会适当的拒绝别人，才是既重视他人又重视自己的平等的沟通方式。

贬低自己，对方自会收回不情之请

作为一家国企的新进职员，王宇每天都有做不完的工作。一则是因为上司的确给他安排了很多工作，二则也是因为他很乐于助人，同事们不管有什么事情，都会第一时间找到他帮忙。一天下午，上司找到王宇谈心，想把一份重要的工作交给王宇。

上司说：“王宇，你进入公司半年来的表现大家有目共睹，我觉得你的确是一棵值得栽培的好苗子。是这样的，公司最近呢刚刚接了一个大项目，这个项目非常重要，我必须托付给一个认真负责的人。你也知道，办公室里很多同事都有家室的拖累，只有你目前是一人吃饱全家不饿，因此我与几个技术骨干一碰头，都觉得这个项目交给你最合适。”还没有了解项目的具体情况，王宇就赶紧表示拒绝。当然，对于上司的这番器重，他是不好意思直接拒绝的，因而他委婉地说：“张总，我当然愿意为公司效犬马之劳。不过，这个项目如此重要，我真觉得力不从心。您也知道，我现在身兼数职，但是一直都是一些零碎的事情，根本与这种大项目搭不上边。虽然我不是应届大学毕业生，但是此前一直都在小公司工作，缺乏运作大项目的经验。要是您真的信任我，认为我能干好，非要求我上，那您就给我派几个技术骨干吧，我主要负责给他们跑跑腿。如果没有他们把关，我万一把项目搞砸了，那就太 对不起您和诸位领导的栽培了。”听到王宇的话，上司马上就明白了王宇的意思。他笑了笑，说：“经验的确至关重要。这样吧，我再看看有没有更合适的人选。咱们再议，好吧！”

在这个事例中，上司对于勤奋的王宇，显然想把很多工作都交给他，这也是很多国企的显著弊端，即累死能干的，闲死偷懒的。但是等到真正分功劳的时候，还是要优先考虑那些老资格。虽然王宇不吝惜力气，但是一个人的时间和精力毕竟是有限的。尽管王宇是个单身汉，但是也有很多私人的事情需要花费时间处理。因而，对于上司无休止地把工作堆给他，他首先自我贬低，承认自己能力不足，也缺乏经验。接下来，他又变相地以自己要为技术骨干跑腿为由，看似是贬低自己，实则是在向上司要求升职。升职当然不会被同意啦。如此一来，上司也就不会再把项目分配给王宇了。

在职场上，同事与同事之间的关系是非常微妙的。尤其是上下级之间，更是牵一发而动全身的。因而，我们要想在职场上受人欢迎，就必须掌握好微妙的平衡，这样才能明哲保身，也不至于得罪他人。大家都知道，很多人一旦被拒绝，就会怀恨在心。但是这种贬低自己的拒绝方式，看似谦逊，实际上却很好地避免了被他人怀恨，从而达到拒绝他人的目的。从本质上来说，这种拒绝方式是非常委婉的。不过，一旦被拒绝，他人就不好意思再强人所能地要求你做出违心的事情。其实，不管采取哪种方式，只要能够在不得罪人的情况下成功地拒绝他人，捍卫我们的合法权益，不委屈我们自己，就是拒绝的好方法。需要注意的是，在贬低自己的时候一定要适度，否则，一旦给上司留下能力不足的印象，就得不偿失了。

巧用暗示，委婉拒绝保全双方颜面

有一天，著名舞蹈家邓肯写信给大名鼎鼎的爱尔兰剧作家萧伯纳，并且在信中表白：“假如我们结合，一定会生出一个非常聪明、漂亮的孩子。他会有着和你一样充满智慧的头脑，还会有着我这样曼妙的身材，这件事情想想就让人无限憧憬！”萧伯纳看了信之后，觉得自己和邓肯并不合适，因而写了一封回信给邓肯，并且在心中委婉、幽默地回绝道：“我很担心，如果这个孩子的身材像我，而头脑像你，那岂不是太糟糕了吗？我觉得，咱们还是不要这么冒险才好呢！”看了萧伯纳的回信，邓肯当然领悟到其中拒绝的意思。不过，她丝毫不憎恨萧伯纳，反而成了萧伯纳忠心耿耿的追随者。每当萧伯纳有剧作要上演，她都会前去剧院观看捧场。

作为意大利著名的音乐家，罗西尼出生于1972年2月29日。这个特殊的日子每4年才有一次，因而罗西尼每4年才过一次生日。等到他72岁的时候，也不过才过了第18个生日。得知这个盛大的日子即将到来，很多好朋友一起筹集资金，准备在他生日的时候给他树立一座雕像，以此纪念这个伟大音乐家的诞辰。然而，当得知朋友们的好心之后，罗西尼很不赞同。显而易见，如果直截了当地拒绝朋友们的好意，则肯定会使朋友们伤心。 因而，罗西尼急中生智，幽默地说：“这么多钱浪费了多可惜啊，要不这样吧，你们把钱给我，我亲自去站在那里当雕像。”朋友们听了罗西尼的话都哈哈大笑起来，也领悟到他的真心真意，因而再也没有人提起树立雕像的事情了。

在第一个事例中，对于邓肯真诚的求爱，萧伯纳如果拒绝方式不得当，很容易就会伤害邓肯温柔、细腻的心。因而，他最终采取幽默的方式，表达了自己对孩子未来的担心。如此一来，聪明的邓肯当然意识到萧伯纳的拒绝之意，因而也就不再强求了，还与萧伯纳成为好朋友。在第二个事例中，年届古稀的罗西尼根本不同意朋友的好心好意，因而以心疼钱为借口，开玩笑地说自己要站在那里当雕像，这当然是朋友们所不能接受的。就这样，在哈哈大笑之中，大家全都偃旗息鼓，再也不提这件无法得到罗西尼认可的事情。

越是熟悉的朋友或者亲人之间，因为彼此有感情的基础，所以拒绝就越要讲究技巧和方式；否则，我们在拒绝他人的同时，就会失去了他人的情谊。只有恰到好处的拒绝方式，才能保全彼此间的情谊，使对方虽然遭到拒绝，却依然与你是朋友，对你不离不弃。要想做到这一点，在拒绝他人时，我们首先也是必须要考虑的，就是顾全他人的面子。在很多情况下，人们之所以一旦被拒绝，就终止友谊，就是因为觉得丢了面子。而暗示的方法恰恰能够很好地避免这种情况的发生，使对方既领会到你的意思，也不再旧事重提。如此一来，可谓皆大欢喜。

需要注意的是，语言的暗示贵在使人心领神会。如果过于含蓄，则你虽然说完了，但是对方却不知所以，就无法达到拒绝的效果。与此相反，如果暗示太过直白，就无法起到保全对方颜面的作用，也会导致事与愿违。唯有把握好合适的度，才能既委婉曲折，又如愿以偿。当然，根据拒绝对象的不同，我们也要不停地调整这个度。如果你面对的是一个感情细腻、内心敏感 的人，那么点到为止就好。如果你面对的是一个神经大条、大大咧咧的人，那么你最好还是把暗示说得明显一些；否则，无法起到预期的效果。任何与人打交道的事情，都要以人为本，从人出发，因人而异。

拒绝他人，一定要搭好台阶给人下

佳宝进入公司已经好几年了，工作上一直勤勤恳恳、兢兢业业，深得领导喜爱。不管有什么大事小情，上司总是习惯于第一时间找佳宝，似乎只要把事情交给了佳宝，就算进了保险箱。如此时间长了，佳宝越来越忙碌，甚至根本没有空闲的时间。而看看其他同事，有的时候手里的活儿忙完了，还有时间发发呆，在网上看看花边新闻，但是工资和佳宝的工资相差无几。佳宝所得到的，也只不过是上司有时候的口头表扬而已。眼看着有几个和自己差不多时间进入公司的同事，都已经成为部门的小主管，或者升任外地分公司的主管、经理等职务，佳宝扪心自问：我并不比他们差，为什么始终得不到晋升呢？后来，佳宝好不容易才从一个昔日的同事、如今其他部门的张主管口中得知，公司高层领导早就想要提拔佳宝，但是佳宝的顶头上司却总是以“佳宝办事能力很强，但是管理能力还有所欠缺”为由委婉拒绝。实际上，张主管告诉佳宝：“哪个上司不想手下有个能干的、值得托付的人呢！如果说你得不到晋升有什么理由，那就是你太能干了，你的上司不想放你走，他去哪里还能找到这么勤奋踏实、任劳任怨的人呢？”佳宝恍然大悟。他决定改变自己，不再任由上司调遣，这样也许能够找到一条晋升之路呢！

当天快下班时，上司又拿着一摞厚厚的文件来找佳宝，说是需要当晚赶 出来。佳宝不假思索地说：“实在对不起，领导。我今天不能加班，我妈从老家来看我，找不到路，我必须去接她。而且她给我带来了冬天的衣服被褥什么的，特别重，她也拎不动。”听到佳宝的话，上司马上说：“哦，那你赶紧下班吧，提前一会儿也行，我再安排别人。”就这样，佳宝以要去车站接妈妈为由，委婉地拒绝了上司的加班要求，并

且显得理所当然，也没有让上司面子上难看。不过，等到上司下一次再提出这种不情之请时，佳宝又该如何应对呢？这是必须认真考虑和慎重对待的问题。

虽然拒绝了上司的加班要求，但是佳宝总算给出了一个合理的理由，并没有明显地驳上司的面子。在这种情况下，上司如果毫无觉察，则下次肯定还会继续给佳宝分配多余的工作，因而佳宝此次拒绝只能算作权宜之计，他必须要想出更加合理和长久的理由，才能真正站得住脚。否则，等到被上司意识到佳宝是在欺骗他，他非但不能寻找到晋升之路，也许反而会弄巧成拙。因而，我们在拒绝他人时，一定要搭好台阶给对方下，这样才能既合理拒绝，又顾全对方颜面，让对方感觉到你的心意。

人生在世，难免有求人帮忙的时候，也难免会被别人求助。当别人的求助超出我们的能力范围，使我们感到为难时，我们必须拒绝对方。在这种情况下，一旦拒绝不当，就会伤害彼此之间的情谊，甚至为此失去朋友。只有找到委婉的拒绝方式，而且在拒绝他人时给他人搭好台阶，才能最大限度地避免伤害他人的颜面和与彼此间的友情。其实，每个人在向他人提出请求时，心里已经想好了有可能被拒绝的后果。因此，我们在拒绝他人之前，首先应该认真倾听他人的诉求，这样才能做到委婉，才能尽可能顾全他人颜面。当我们真诚地说出充分理由时，对方即使被拒绝，也会感受到你的确心有余而力不足，或者是真的有难言之隐，因而选择理解和体谅你。需要注意的是，千万不要随便找理由搪塞他人，他们很可能会察觉到你内心的真实状态。因而，找台阶必须用心，才能达到预期的效果。

无声回应，有时沉默是最好的拒绝

人们常说的七年之痒，在如今小凡和子诺的婚姻中也出现了。也许是因为当年一见钟情，飞速闪婚吧。小凡和子诺的确在婚后度过了一段幸福的日子，甚至还惹得身边的亲戚朋友们全部把他们当婚姻的典范。然而，爱情总是如烟花般绚烂，在闪婚第七个年头的今天，他们也走上了决裂的道路。

原本，小凡和子诺的婚姻生活很幸福，他们还有了一个3岁的女儿，就像小天使一样可爱。然而，毕竟7年的朝夕相处使人产生了审美疲劳。在一次出差的旅途中，子诺与同行的女秘书发生了一夜情。或者是酒精的作用，或者是意外，也或者是命中注定。总而言之，这件事情发生了，再也无法挽回，而且被小凡发现了。从发现这件事情的那一刻开始，小凡就不再说任何一句话。最终，小凡在经过慎重考虑之后提出了离婚。对于小凡，子诺是很愧疚的。眼看着原本幸福美满的家庭危在旦夕，子诺也痛心不已。在约定去拿离婚证的那天早晨，子诺还在苦苦地哀求小凡："小凡，看在孩子的分上，你就原谅我吧，我保证我以后绝不再那样了。我给你写保证书，行不行？"小凡悄然走了出去，只丢下一句："民政局见。"这是小凡得知子诺出轨之后说的唯一一句话。子诺当然了解小凡的个性，也知道小凡眼里从来揉不得沙子。最终，在小凡长久的沉默中，子诺只得同意离婚，并且按照约定的时间到达 民政局，与小凡办理了离婚手续。

7年的夫妻，即使爱情消散了，也一定有亲情，有感情，有对孩子

共同的爱。然而，小凡之所以在得知子诺出轨之后一语不发，其实是因为处于一种极端抗拒的状态。沉默，有着千面的姿态，有时代表包容，有时代表隐忍，有时代表心有灵犀，有时则代表决绝的对抗和拒绝。因而，当看到小凡一语不发的样子时，子诺就知道大事不好，只能尽力哀求，而任由子诺做出任何决定。

说话是人类的一种本能，不管面对任何人、任何事，也无论我们说的话是否有意义，说话通常会成为我们习惯性的反应。因此，沉默反而显得很难得，人类学会说话往往需要一年的时间，而学会沉默却是一生的功课。有些事情确实需要积极表达，但有些事情却需要我们保持沉默。沉默很多时候意味着沉思，而思考往往能够让我们做出更准确的判断以及更恰当的应对。在有些时候，我们也会用沉默来表达态度，态度显现出沉默的价值，“沉默是金”的价值。

对于情绪，每个人都有不同的发泄方式。有的人喜欢通过大喊大叫、歇斯底里发泄情绪；有的人喜欢在伤心的时候默默流泪，在高兴的时候喜极而泣；还有的人选择沉默。人的心，就像有一扇大门，时而敞开，时而封闭。当一个人沉默不语时，他显然已经关闭了通往外界的门，从这个角度来说，沉默所表达的拒绝是更加坚定不移的。不管是在生活中还是在工作中，当我们需要拒绝他人而又不想用语言表达，或者不愿意直接与对方沟通时，我们不妨就表现出沉默的样子，从而表明自己的立场，让对方知道我们心意已决。尽管语言是人们彼此之间交流的最有效工具，但是偶尔语言的交流并不能如愿以偿地起到作用。反倒是沉默，更容易让人们明白心意，使一切都尽在不言中。

截话之术，在对方请求前先发制人

林强独自在这座城市生活，他的父母都在遥远的农村。不过，和很多举目无亲的人相比，林强还有个姑姑也在本市，好歹周末或者节假日休息的时候，还有个串门的地方。有一次，林强的爸爸来城市探望林强，还特意给姑姑带了很多土特产，就是想让姑姑多多照顾林强。这几年来，林强没少去姑姑家里蹭饭，和姑姑全家都非常熟悉了。

这段时间，林强谈了个女朋友，准备买房结婚。父母一辈子面朝黄土背朝天，当然是没有能力在经济上支援林强了。眼看着女朋友的妈妈逼得越来越紧，林强无奈之下只好去姑姑家碰碰运气。到了姑姑家，林强吞吞吐吐地说起买房子的事情，还不等他说出借钱的请求，姑父就先发制人地说："你这小子，和你表哥神同步啊！你表哥最近也在看房，和你一样被丈母娘逼得走投无路。也不知道现在这房子怎么这么贵，一套房子居然一百多万，我和你姑姑攒了一辈子的钱，还不够他的首付款呢！这段时间，我和你姑姑也是焦头烂额，四处托亲戚找朋友借钱。"听了姑父的话，林强硬生生地把借钱的事情咽了下去。既然表哥也在买房，那么姑姑和姑父当然不可能有钱借给他用了。看着林强失落地告辞了，姑姑埋怨姑父："你呀，孩子抹下面子来一趟，你连话也不让他说完！"姑父笑着说："我这是为他好啊！就算他说出来 借钱的事情，咱们也的确没钱借给他啊。与其等他说出来再拒绝他，不如把他的话拦住，这样他也不显得尴尬啊！你觉得呢？"姑姑无奈地叹了口气，说："也是。一文钱难倒英雄汉啊！要不是咱们儿子也要买房，真该帮帮他，毕竟还有我哥哥的老脸呢！"

对于他人的求助，历来以借钱是最为难的。现代社会人情淡漠，人们越来越注重个人的利益，因而如果不是关系到位，则很少有人愿意把钱借给别人用。对此，不管是张口借钱的人，还是张口拒绝他人借钱的人，都觉得万般为难。姑父猜中了林强的心思，抢先把话说了出来，从而让林强打消了向他们借钱的念头，这说来也是件好事情。否则，等到林强真的张口借钱，他们再说儿子也要买房，一则有找借口的嫌疑，二则也显得不那么真诚。因而，在拒绝他人时，我们未必都要等到他人说出不情之请。如果你很了解对方，知道对方有求于你，你就完全可以这样抢先截住对方的话，不让对方说出请求，从而避免双方尴尬。

在战场和生意场上，人们最讲究的就是抢占先机。实际上，人际交往和交流也有先机可占。与其等到他人把请求说出来，再想方设法地找理由拒绝，不如在猜透他人心思之际就先发制人，这样就可以截住对方的话，从而使对方免遭被拒绝的尴尬，也使你无须煞费苦心地拒绝他人。这样虽然算不上皆大欢喜，但是也能顾全颜面。当然，截话也要分时间和场合，也要因时因地因人制宜。归根结底，我们在人际交往中的对象是活生生的人，而不是任何生硬僵化的理论。无论采取何种方式拒绝他人，和平共处都是首要原则。如果截话过于生硬，甚至丝毫不顾及对方的情绪体验，则很容易伤人。只有选择在恰当的时机自然地说出我们的难处，才能成功阻截他人，而且不至于伤害他人感情，也使人们彼此之间的情谊在遭遇拒绝风波之后，也能依然一如往常。

迂回引导，争取掌握话题的主动权

著名画家张大千留着长长的胡须，而且爱自己的胡须胜过生命。有一次，几个朋友在一起吃饭，酒过三巡时，有个朋友一时兴起，不停地拿张大千的胡须开玩笑，并且伙同另外几个朋友一起调侃张大千。对此，张大千先是沉默不语，后来实在忍无可忍，就开始不动声色地反驳。

张大千不疾不徐地说："看到大家说得这么高兴，我也有个与胡须有关的故事，可以说出来供大家娱乐。据说，当年关羽和张飞阵亡之后，刘备调兵遣将，想要集结兵力为这两个兄弟报仇。听说此事后，张飞和关羽的儿子都争先恐后要当主帅，以便亲手为父报仇。眼看着他们争执不休，为了表示公平，刘备让他们分别讲述各自父亲的战功，谁列举的战功多，谁就有权利当主帅。这时，张飞的儿子张苞抢先说道：'我的父亲当年在当阳桥大展雄风，还战胜了马超，又凭借智慧占领了瓦口，又劝降了严颜，可谓真英雄也。'这时，关羽的儿子关兴也不甘示弱，原本就口吃的他因为紧张，更加结结巴巴地说：'我的父亲有几尺长的美须，当年献帝还曾经亲口夸奖他是美髯公呢！所以，必须由我来当主帅，率领大军为父报仇。'此时此刻，正立于云端的关公气得连声叫骂：'这个无用的不孝子，我斩颜良，杀死文丑，浴血沙场，奋战不已，还单刀赴会，这么多英雄事迹都不讲，只说老子的胡须有什么用处！'"

听完张大千的话，在场的朋友们全都你看着我，我看着你，谁也不知道该说些什么。从这一刻开始，不但当天的宴席再也没有人说起关于

胡须的话题，在此之后，也再也没有人以胡须为理由调侃张大千了。

拒绝，真的是一门艺术。在这个事例中，如果张大千对于众人拿他视若生命的胡须开玩笑，当场表示愤慨，甚至与人反目成仇，那么非但无法起到预期的效果，还会被他人视为小气，视为缺乏度量，甚至因此被人诋毁。但是，张大千非常聪明，他没有采取任何过激的举动拒绝大家的调侃，而是采取迂回引导的策略，直接把处于他人那里的谈话主导权收回自己手里，只一个简简单单的故事就让众人面面相觑，不知如何反驳和应对。这样一来，整个宴会席间的气氛全在张大千手中控制着。如果他接下来说些轻松的话，大家就能从尴尬之中摆脱出来；如果他接下来依然一本正经地板着脸孔，大家就会陷入难堪的沉默，甚至正常宴席都会不欢而散。这就是扭转局势、反败为胜，处于主导地位的张大千。

在人多的社交场合，尤其是在有多方参与交谈的情况下，掌握谈话的主导权是很重要的。当我们想要拒绝他人时，如果直截了当地怒斥他人，则很容易导致事情恶化，甚至得罪在场的所有人。因为大家总会觉得，为了大家的高兴，拿你开开涮又有什么呢！其实不然，作为当事人，或者是作为众人调侃的焦点，一定觉得非常尴尬。在这种情况下，最重要的不是反驳某一个人，而是努力夺回谈话主导权，从而改变整个谈话的方向，调转话头。这样一来，拒绝就会变成水到渠成的事情。任何情况下，我们都不主张不加任何掩饰的拒绝，因为这种方式太过生硬，也缺乏回旋的余地，很容易让全场都陷入尴尬的沉默之中。拒绝不但是一门艺术，而且是一门博大精深的艺术，我们唯有掌握拒绝的艺术，才能在社交场合如鱼得水，也才能成为处处受人欢迎的人。

提前预判，巧妙把麻烦挡在门外

最近，购物群里很热闹，原来天猫超市搞了个“吾折天”活动，每个周五下午南京、北京、上海、杭州等城市都有1000个5折名额，限时抢购。为此，购物群里一到周五下午就人声鼎沸，大家都在为“吾折天”活动摩拳擦掌。不过，这个活动每个账户只能参加一次，因而很多生活在热点大城市，诸如北京、上海的人，都很难抢到名额。但是对于一些其他城市，诸如天津、南京，难度就小多了。这不，顿然刚刚抢购了一单寄到天津老家去，因为抢得顺利，所以她又琢磨着再找个在北京不好抢购的账户，替她再下一单到天津去。平日里，顿然和娃娃关系比较好，因而她特意找到娃娃，问：“娃娃，你准备在下周五抢购‘吾折天’吗？”娃娃说：“北京很难抢啊，不过我还是想试试。毕竟5折呢，还是很诱人的。而且，我觉得我一定能抢上，因为我们单位的网特别好。”

听了娃娃的预期，顿然不再说什么了。原本，顿然是想让娃娃帮她把订单下到天津的。但是既然娃娃信心满满，而且认为自己一定能抢购成功，她也就不好再说什么了。毕竟，每个账户的机会只有一次，也不好轻易提出这种不情之请。

在这个事例中，娃娃的预判，成功地把顿然的不情之请挡在了门外。毕 竟，5折的吸引力还是很大的。而且，毕竟还有好几次实现的机会，谁也不愿意轻易放弃。娃娃说话是很聪明的，毕竟面对平日里交好的人，如果等到对方提出请求再拒绝，总是显得有那么点儿别扭。但是

这样的预判则很好地避免了尴尬的情况，也委婉地阻止了对方说出不情之请。这与截话有着异曲同工之妙，唯一不同在于，截话往往是诉说自己的难处，从而让对方不再说出不情之请，而预判呢，则是对未来即将发生的事情有一个预估，从而使他人也做到心中有数，再确定是否把自己的请求说出来。

虽然我们在很小的时候就听过“孔融让梨”的故事，也一直在接受分享教育，不管是父母还是老师，都告诉我们每当有了好东西，都要与人分享。然而，我们真的无法做到在任何情况下都与他人分享。实际上，人的本性是自私的，再加上凡事都要讲究度，就更要求我们要在力所能及的情况下帮助他人，也要根据自身的情况和自己的实力，千万不要不自量力就承诺给予他人帮助。否则，最终非但耽误了他人的要紧事，而且还会导致自己陷入被动，最终付出了很多却因为结果不够完美而受到埋怨。为了避免这种情况的出现，我们必须学会拒绝。预判的方法，很好地帮助我们表明了心意，从而有效地把麻烦挡在门外。这样一来，我们不但避免了拒绝他人的尴尬，也能使他人免于张口请求之后被拒绝的难堪。

唯有合理地帮助他人，恰到好处地拒绝他人，才能让我们尽享主动的生活。在诸多的拒绝方式中，每种方式都有优点和缺点，因而，我们必须了解这些拒绝的技巧，从而在了解拒绝对象的基础上选择最合适的拒绝方法，做到合理拒绝、友好拒绝。

第十章
良药不苦口，给批评乔装打扮一番

对于赞扬和批评，相信我们每个人都深有体会。从小到大，谁不希望自己得到的赞扬多一些，而批评少一点儿。人总是喜欢听甜言蜜语，谁也不喜欢整天被人批评数落。但是，好的地方需要赞扬，错误时该批评还是要批评。运用烂俗的一句话：“批评使人进步。”人只有受到恰当的批评，看到自己的不足，才能及时改正，争取更大的进步。如何让别人接受批评就要看你的表达方式是否恰当了。你说什么样的话，你就是什么样的人。说让人喜欢的话，做让人喜欢的人。

雅量容忍，体面退让

有一个公司的老总要宴请一些生意往来甚密的客户，让新来的主管作陪。饭局定在高级酒店里，宴请的都是些生意上的朋友，宾主之间把酒言欢，其乐融融。酒至半酣，气氛微醺，一个客户把手搭在老总肩上，略带醉意、颇有意兴地说：“气酣日落西风来，愿吹野水添金杯。如渑之酒常快意，亦知穷愁安在哉……酒可真是个好东西啊！难怪连诗仙杜甫也钟爱它，有了酒哪里还记得穷愁啊！”听了客户的话，大家纷纷表示赞同，都夸赞说客户可真是高雅之人……忽然，新来的主管大声地说：“老兄，不对吧，什么时候诗仙变成杜甫了。”气氛忽然变得怪异起来，大家面面相觑，不知如何是好，客户更是面色铁青、尴尬异常，老总见势头不对，赶紧将酒杯端起来说：“管他什么诗仙不诗仙的，我们干了这杯，大家就都是酒仙了。”于是，大家都纷纷举杯，将事情一带而过，新来的部门主管却还在那边跟身边的人说谁是诗仙，谁是诗圣，老总的脸色越来越难看。

饭局已散，老总就对新来的部门主管说：“不是所有的事情都是商务谈判，非要追根究底，寻出个因为所以来，杜甫是不是诗仙，又不是什么原则性问题，为什么非要找出一个证据去直指别人的错误呢？你这样做怎么让别人对你产生好感呢？你为什么不能给别人留一点颜面呢？他并不想征求你的 意见，也不想知道你有什么看法，你又何必要跟他争辩呢？你应该给别人留一个台阶啊。”

新来的这位主管咄咄逼人的性格估计是没有人会喜欢的，生活不是

学术交流会，没有必要那么严谨，没有必要那么较真。有时候，我们需要一点儿雅量，给别人留一个台阶，这在公共场合讲话时更是必不可少的艺术。

有些人得理不饶人，常常因为一些鸡毛蒜皮的小事就与别人争得面红耳赤，不逼得别人磕头求饶决不罢休。这些人吃不得亏，受不得委屈，忍不了一丁点儿的羞辱，睚眦必报，常常为自己的“言辞犀利”和“据理力争”而洋洋得意。而有些人却宽以待人，不为生活中一些小事斤斤计较，他们平易近人，对人和蔼，能原谅他人的过错。在很多时候，人们需要别人的宽容，也要宽容别人，对他人的苛责只能使你愤怒无比，毫无益处。

当你发现对方犯了一个很明显的错误时，为了使对方能够尽快地改正，于是你自以为对他好，说：“看，你刚才说的有这样一个错误……”你满以为他会心怀感激，但恰恰相反的是，他坚决不承认自己犯了错误，更不用说感激你了。

曾经有专家研究指出，当一个人遭受批评时，心跳会加速，然后防卫本能就会浮现。为了维护自尊，他可能会采取攻击的手段，转移焦点。所以批评和责备，只会造成更多的冲突。当你批评别人、指责别人时，你就是在冒一种风险，非常可能伤害对方的自尊。即使你的批评和指责是出于善意的，但对方因为自尊受到伤害，就算知道自己错了，也要为自己辩护，死不认错，甚至故意跟你唱反调。所以批评和责备并不能解决问题，反而会让同事讨厌你，朋友疏离你，亲人回避你。

其实，在社交场中，人不可避免地会出现一些小失误，比如念错了字，记错了对方的职务名称，礼节失当，或是说了不相干的外行话，等等。当你发现这些小失误时，你没有必要大声喧嚷起来，故意搞得人人

皆知，将原 本可以忽视的小过失推到台前，暴露在大家面前。更有甚者，抱着讥讽的态度，哗众取宠。这样做不仅会使对方难堪，伤害他的自尊心，造成他对你的反感，更不利于你自己的社交形象，给人留下刻薄印象，在今后的交往中对你敬而远之，产生戒心。这实在得不偿失。

鲁迅先生曾向年轻人提出了“不要抹煞别个”的要求，也就是说，凡是想成就事业的人，都不要拆别人的台，不要挖别人的墙脚，不要试图通过贬低别人、毁谤别人，来抬高自己、显示自己，那样做是错误的，其结果只能是既毁了别人，也毁了自己，使自己更加平庸。

委婉批评，保全颜面

讲一个大家耳熟能详的故事。

邹忌是齐国的谋臣，以敢于进谏和善于辩论著称。据《战国策》记载，有一次邹忌听齐威王弹琴，他借弹琴来说明治国安民的道理，弹琴要音调和谐才算善于弹琴，治国也和弹琴一样，能安抚百姓才算是善于治国。威王听后，大为赞赏，于是封他为齐相。

邹忌身高八尺，仪表堂堂。一天早晨，他穿戴好衣帽，照着镜子，对他的妻子说：“我同城北徐公比，谁漂亮？”他妻子说：“您漂亮极了，徐公哪能比得上您呢？”城北的徐公，是齐国的美男子。邹忌还是不相信自己会比徐公漂亮，就又问他的妾：“我同徐公比，谁漂亮？”妾说：“徐公怎么能比得上您呀？”第二天，有客人从外边来，邹忌同他闲聊时，又问他：“我和徐公比谁更漂亮？”客人说：“徐公不如您漂亮。”又过了一天，徐公来了，邹忌仔细端详他，自己觉得不如徐公漂亮。再照镜子看看自己，觉得比徐公差远了。晚上躺着想这件事，说：“我妻子认为我漂亮，是偏爱我；妾认为我漂亮，是害怕我；客人认为我漂亮，是想有求于我。”

第二天，上朝拜见齐威王，邹忌觐见说：“我确实知道自己不如徐公漂亮。但是我的妻子偏爱我，我的妾害怕我，我的客人想有求于我，因此他们 都认为我比徐公漂亮。如今齐国有方圆千里的疆土，一百二十座城池，宫中的嫔妃、近臣，没有不偏爱您的；朝中的大臣没有不害怕您的；全国的老百姓更是没有不有求于您的。由此看来，大王您受蒙蔽很深啦！”

齐威王深感有理，于是就下了命令：“官吏、百姓能够当面指摘我的过错的，可得上等奖赏；书面劝谏我的，可得中等奖赏；在公共场所批评议论我的过失，传到我耳朵里的，可得下等奖赏。”命令刚下达，许多大臣都来进献谏言，宫门和庭院像集市一样热闹；几个月以后，还不时地有人偶尔进谏；满一年以后，即使有人想进谏，也没有什么可说的了。燕、赵、韩、魏等国听说了这件事，都到齐国朝拜齐威王。这就是身居朝廷，不必用兵就战胜了敌国的故事。

如果邹忌直言规劝，板起面孔，摆出义正词严的态度，国君若是昏君，便会被激怒，邹忌就可能被杀，起不到劝谏的效果。而邹忌显得高明多了，他婉言规劝，从自身的经历入手推己及人，阐述国君的处境也是一样，用具体的事实说明抽象的道理，变深奥为浅显，变复杂为简明，变逆耳为顺耳，委婉而有说服力。

当然，委婉批评也要因人而异，面对不同性格的人也要采取不同的批评方式。

对于有惰性、依赖性强的员工，可以采用触动式批评法，即批评时措辞较尖锐，语调较激烈，但决不能讽刺挖苦、肆意辱骂；对于自信心比较强的员工，可以采用渐进式批评法，即批评时对错误不“和盘托出”，而是逐步传达出批评信息，使对方逐步适应，逐步接受，这种方式不至于一下子谈崩；对于盲目自大、自我觉悟性差，但易于感化的员工，建议采用参照式批评法，即借助他人的经验教训，运用对比的方式烘托出批评的内容，使被批评者感受到客观上的某种压力，促其自我反省；对于脾气暴躁、性格倔强、容易激动的员工，建议采用商讨式批评法，即以商讨的方式，平心静气地使　他在一种友好的气氛中自然接受批评意见；对于善于思考、性格内向、各方面比较成熟的员工，建议采

用发问式批评法，即将批评的信息以提问的方式传递出去，员工自然就会意识到，并加以注意；对有些犯错误的员工不易当面批评，可以采用“曲线救失”的方法，即可以通过第三者，如其他员工，“漫不经心”地向犯错误的员工传递批评信息，力求改正。

绝大多数人都不喜欢接受批评，特别是生硬、直接的批评。生硬的批评会让对方感觉自尊心受挫，直接的批评会让对方陷于尴尬、难堪的处境。如果我们换一种方式，把想要表达的不同意见用委婉的方式表达出来，就会收获意想不到的效果。

说在明处，意在暗处

美国陆军第524分校的士官长哈雷·凯塞在带预备军官时，他面临着一个军队中普遍存在的问题。什么问题呢？在预备役军人和正规军训练人员之间，存在的最大差异就是理发，因为预备役军人认为自己只是老百姓，没有必要按照军人的要求来规范自己，因此他们非常不愿意把头发剪短。哈雷·凯塞面对如此棘手的问题又是如何做的呢？像以前正规军的士官长一样，他可以向他的军队怒吼几声，或者言辞犀利地威胁他们。但是他始终不愿意那样做。

他正色道："各位先生们，你们都是领导。当你教导别人时，以身作则是最有效的方法了，你们有必要为你们所带领的人做个榜样。你们应该了解军队对理发的规定。今天我也要去理发了，尽管我的头发要比你们当中绝大多数人短得多。你们不妨对着镜子看看，如果你要做个榜样的话，是不是该理发了？我们会帮你安排时间去营区理发部理发。"

结果是可以预料得到的。有几个人自动去镜子前看了看，然后下午去理发部按规定理了发。次日早晨，凯塞士官长讲评时说，他已经看到在队伍中有些人已经具备了领导者的气质。

不可否认，凯塞士官长很聪明。他在指出预备军官错误的同时，注意维 护了他们的自尊。他给每个预备军官的头顶戴上了一顶"领导"的高帽子，又以身作则剪短头发，明在说"我该剪发了"，暗在说"你们也是领导，也得剪发了"，他知道这样说的效果要比直接指出对方错误好得多。

当我们所相信的东西被怀疑或者否定之后，每个人都会产成焦虑的心理，感觉自己的尊严被伤害了，甚至感到自己的安全已经没有了保障。结果是，他否认自己的错误，这很正常，即便他可能认为你说的是对的。因此，当你想要说服一个人，让他明白自己的错误时，切勿直接指出对方的错误。

其实，批评是一门艺术，真正地把握好批评这门艺术，可能会成就一个人。从人的心理需要来讲，人人都容易接受赞扬，但却置批评于千里之外。这时，委婉批评显得尤为重要。在批评对方时，不要直截了当地说出批评意见，更不要开门见山地点出对方的要害，而是应当委婉、含蓄地指出对方存在的问题。

在批评别人时，应该是对事不对人。有些人之所以做错事，常常是因为不知道正确的标准是什么，所以做错了也不知道错在哪里。批评这种人时，必须直接指出错误所在，他才会明白，才会改正。当然，指出这种错误时，一定要讲究方法和策略，尽量使用暗示和委婉的方式。

在暗示批评方法上，林肯先生曾给我们做过有效的示范。

美国总统林肯发现，工作人员每天送到白宫办公室的报告都冗长复杂，抓不住重点。但是他并没有直接指责工作人员不会写东西、能力不行等，而是在谈对报告的看法时对工作人员说道：“当我派一个人出去买马时，我并不希望这个人告诉我这匹马的尾巴上有多少根毛，我只希望知道它的特点何在。”工作人员一听，就明白了其中的意思，下次再写报告时，就改正过来了。

由此可见，用暗示的手法指出别人的不足很容易为人所接受。

欲抑先扬，方式得当

卡尔文·柯立芝于1923年登上美国总统宝座。在他成为总统之前，他有一个工作上的搭档——一位漂亮的女秘书，这位女秘书办事雷厉风行，颇有效率，但在细致工作中却常粗心出错。一天，他在走廊里巧遇女秘书，女秘书见到他停下脚步对他打招呼简单示意礼貌。他也站定，微笑示意，紧接着对秘书说："今天你穿这身衣服真漂亮，正配你不俗的容貌、非凡的气质，但也不要骄傲，我相信你的公文处理也能和你一样漂亮的。"女秘书听完以后，不好意思地笑了笑，说："谢谢您的赞美，我一定多加努力，在公文处理中多下功夫，争取做到令您满意的程度。"果然从那天起，女秘书在公文处理上有了极大进步，几乎都不再出现错误了。

其他同事和朋友都看到了女秘书的进步，对于其中的原因很是好奇，于是问柯立芝："你是怎么想出这么妙的方法的？竟然让她改观这么多？"柯立芝得意扬扬说："你看见过理发师给人刮胡子吗？他要先给人涂肥皂水，为什么呀？就是为了刮起来使人不痛。"

柯立芝对待秘书的批评方式很巧妙，甚至让人不觉得是批评，秘书在听到老板对自己的评价后，不仅不会反感，反而觉得老板对自己很公正、很重　视，充满期望和信任，自然会在工作上下功夫，争取把公文处理到最好。

有的领导在下属犯错误时常常毫不留情，劈头盖脸狠骂一通，这样既伤和气，又伤感情。下属也因此对领导心怀憎恨，或是一蹶不振，或

是赌气走人。总之，这样对工作开展没有任何好处。迫于销售指标的压力，这种情况在营销部门似乎最为常见。在工作中，领导与员工是上下级的关系，员工应该服从领导的决定；但在人格上，双方应该是平等的。每个人都有自尊心，批评时应注意方法，就事论事，切莫出口伤人。

在许多时候，赞扬比批评更有效，只是平日我们赞扬少了些，而批评多了点。批评别人前，必须略微地给对方一点儿赞扬，或说点儿恭维的话，在创造一个和谐的气氛之后，再展开批评，也就是说要先礼后兵。如，“明明，我知道，你在工作中一直很努力、很积极，这很好。有件事情你做得让我很难理解，您能给我详细解释一下吗？”像这样，当对方陈述完自己的看法后，你就可以向他发表自己的批评意见。

我们很容易在给对方意见的同时加上“但是”，许多真诚的赞美，在“但是”以后大打折扣，让人怀疑之前的溢美之词有多少可信。例如，老师想改善孩子漫不经心的学习态度，很可能会这样说：“小秦，你这次成绩有进步，老师觉得很高兴，很欣慰。但是，如果你能在数学方面也加以重视那就更好了。”老师的话原本是好意，原本受到鼓舞的小秦，在听到“但是”两个字之后，学习的动力就萎靡下去了。这样说对小秦的学习态度也不会产生什么实质性的帮助。

如果我们稍微改动一下说法，情况就会大为改观。我们可以说：“小秦，你这次成绩有很大的进步，老师也很为你高兴。而且，我相信，如果你在数学方面继续努力下去的话，下次的成绩单就一定会更好看。”这样，小秦一定会欣然接受这番赞美了，因为后面没有直接、明显的批评。由于我们间接提醒了小秦应该改进的地方，因此相信他也会懂得加强自身对于薄弱学科的改进，达到老师的期望。

美国著名企业家玫琳凯说：“不管我们要批评的是什么人，都可以先找出对方的长处来赞美，批评前和批评后都可以这么做。这就是所谓的‘三明治’策略——夹在两大赞美中的小批评。”有些批评虽然有道理，但并不等于对方就会接受。被批评者最害怕的就是伤自尊，而打消其顾虑的方法就是先表扬后批评。

我们都知道，赞美能让人谦虚，又能建立友善的气氛。在批评别人前，应先提及别人的优点，先对他人赞美一番，所提出的建议更容易被别人接受，说服效果也会事半功倍。每个人都需要赞美，也需要善意的批评。赞美是鼓励，批评是督促，二者相辅相成，缺一不可。所以要让对方接受你的批评、改正错误，不如先从赞美开始吧！

自我批评，再及他人

20世纪下半叶，日本经济整体下滑，影响到了电器业。松下电器公司召开全国销售会议。会议开始之际，董事长松下幸之助将公司亏损情况大致介绍了一下。

松下幸之助讲完以后，一位销售经理站了起来："大家有什么意见都可以讲出来，造成今天亏损如此严重的局面，主要是总公司的指导方针有误，作为公司负责人要检讨自己的过失。"会议一开始，现场就充满了火药味。

"总公司指导有误是难免的事，可是也存在许多经营状况良好的企业，是你们太缺乏独立自主的精神，不会随机应变，才导致亏损如此严重，怨不得别人！"松下幸之助忍不住出言反击。

"还谈什么精神？我们今天来的目的不是听您说教的。"有人高声道。

持续三天的会议，争吵声不断。台上，松下幸之助不断反驳各地销售代表的意见；台下，各地代表不断指责总公司及董事长的失策。

最后一天的会议中，松下幸之助走到台前，说："这三天的会议，我们互相指责，该说的都说了，我也没有什么好辩驳的了。现在，我说说我最终的感想。过去的一切，我们共同承担。当然，我作为董事长，难辞其咎，给大家以及公司带来的损害，我深表歉意。我保证好好反省，认真研究大家的意 见，让大家能维持稳定经营。最后，还是请大家

原谅公司的不足之处。”说完，松下幸之助向台下深深地鞠了一躬。

一时间，台下鸦雀无声。大家都被董事长的言论感动了，许多员工眼眶湿润，低下了头，偷偷用手帕擦拭眼泪。

“董事长不必如此，是我们经营不善。”

“嗯，是我们不够用心，该反省的应该是我们。”

“我们一起努力，公司一定会好起来的！”

台下不断高呼，且响起了雷鸣般的掌声。大家干劲十足，劲往一处使，心往一处用，终于度过了经济危机。

就这样，松下幸之助用一席恳求的自我批评让“军心涣散”的松下电器公司又重新团结起来。有时候，我们可能真的没有什么过错，但事情又确实与我们有关。这时，如果我们能在批评别人的之前，先做一番言辞恳切的自我批评，也许就会让事情解决得更加顺利。

批评与自我批评是提高自身素质和能力的一种捷径，也是自我完善、走向成功的必要良方。卡耐基曾说过：“一般人常因他人的批评而愤怒，有智慧的人却想办法从中学习。”几乎所有人都会为自己的过失辩护，但在面对困境时，多体谅对方，理解对方，多做自我批评，那么，同理，别人也会对你的过失采取谅解的态度，不再计较你的错误，甚至反思自己，最终达成双方一致的解决方案。

诗人惠特曼说：“你以为只能向喜欢你、仰慕你、赞同你的人学习吗？从反对你的人、批评你的人那儿，不是可以得到更多的教训吗？”在面对错误时，我们都是本能地推诿责任，保全自己，其实反思

自身，从自身找原因，我们会得到更多。

古语说得好，“忠言逆耳利于行，良药苦口利于病”。种种事实说明，敢于接受别人的批评，也敢于自我批评的人才是真正的智者，而听不得批评的 人、不敢自我批评的人是极其愚蠢的人，这样的人只能被千夫所指，在自负中被世界淘汰，被世间遗忘。尤其是领导者先做自我批评，更能激发员工羞愧自省的心态，从而反思自己，找到不足，重整心态，奉献公司。

幽默批评，增进感情

几个属鼠的同学在某一次考试中成绩优异，他们很得意，甚至于有点骄傲，他们的班主任发现了他们的骄傲心态，就对他们说："怎么，骄傲了？你们知道骄傲意味着什么吗？请注意下午的班会。"听完老师的话，那几个同学面面相觑，心想：糟了！在下午的班会上，估计要受到强烈的批评了。

可是出乎他们意料的是，班主任在班会上的批评并非狂风暴雨，反而妙趣横生。他说："常言道：'林子大了什么鸟都有。'这天下大了，就什么老鼠都有。我听过这么一个故事：话说有一只小老鼠发现两个小孩在下斗兽棋，小老鼠就一声不吭地在旁边观看，它发现了一个秘密，尽管斗兽棋中的老鼠可以被猫吃掉、被狼吃掉、被虎吃掉，却可以战胜大象。于是，这只小老鼠在心里认定，自己才是百兽之王、森林之主呢！这么一想，小老鼠从此得意起来，它瞧不起猫，瞧不起狗，有时甚至拿狼寻开心。有一天，它还大摇大摆地爬到了老虎的背上，恰好老虎正在打瞌睡，懒得动，就抖了抖身子。小老鼠毫发无伤，于是他变得更加得意。一次，它趁着黑夜钻进了大象的鼻子，大象就觉得鼻子痒痒，打了个喷嚏，小老鼠立马像出膛炮弹似的飞了出去，最后，'扑通'一声掉到了臭水坑里！"

同学们都被老师绘声绘色的故事逗得开怀大笑。

老师接着说："好，现在我们看一下这个'臭'字的写法，上下结构，'自''大'再多个点就是'臭'了。咱们班属鼠的同学也不少，那么，这些'小老鼠'们会不会也掉到臭水沟里呢？我想不会，但必须有一个条

件，那就是保持谦虚，永不骄傲！”

说完，这位班主任还特意看了看那几个属鼠的同学。那几个同学当然明白，老师的批评都包含在那个有趣的故事里了，他们很感激班主任没有直接批评他们，很快就意识到自己的缺点了。

班主任巧用幽默的小故事批评了几个因考试成绩优异就心生骄傲的同学。如果他采取厉声呵斥或是命令打击的方式，想必就不会收获这么好的效果。当学生犯了错误时，班主任批评学生的方式是多样的，我认为最好是运用教育机智，采用幽默式批评。因为幽默的批评常常能使人在笑的同时，深思其内在的含义，领悟其中的道理。

优秀的教育者常常运用幽默的方式对学生进行批评。幽默既妙趣横生，令人发笑，又鞭辟入里，令人回味。在批评过程中，使用富有哲理的故事、有趣的双关语、形象的比喻、诙谐的发言，等等，使批评在轻松愉快的气氛中进行，通常能收到事半功倍的效果。举例说明：学生迟到了，满以为老师要批评他，而你在门口“恭候”他时却说：“对不起，老师今天又比你来早了。”一句意外的玩笑话，也许会让学生感到更加不好意思；学生在黑板上写了一行字，歪了，一边高，一边低，学生战战兢兢，以为老师会说让他注意，以后把字写正点，而你却大加赞赏他的书法富有诗意，“一行白鹭上青天……”这一幽默式的批评更能给他留下深刻印象。

在批评别人时，不懂得利用幽默元素，喜欢板起脸孔教训人的人通常会被认为是不近人情的。而幽默的方式往往能收到意想不到的效果。幽默式批评具有春风化雨、润物无声的效果，能使人获得一种情感上的滋润，营造一种融洽的气氛。如果能够巧妙地通过幽默来批评他人，则

不仅能表现出你的 机智和宽容大度的修养，而且能够使人感受到温馨和期待，最终达到教育的目的。

尽管幽默在很多时候被用于揭露弊端、讽刺鄙俗和愚蠢，不过它绝对没有锋芒毕露、咄咄逼人的气势，更不是无情的嘲笑与谴责，更多时候，它总能和颜悦色、心平气和地纠正人们的毛病与缺点，不动声色地让人们在笑声中看到自己或他人的丑行或影子，然后有所悔改。

幽默虽然只有三言两语，却轻松诙谐，深寓哲理而启迪人的心智，使人开窍。巧用幽默的话，表达批评的含义，往往胜过其他的语言。

第十一章
说得刚好，出色陈述才能开启职场晋升之路

无论你从事的是何种职业，你都需要与领导汇报、与同事沟通、与客户交流。会做事、能沟通、懂汇报的员工才能在职场中脱颖而出。想成为职场精英，一定要学会像魔术师一样展现自己。

上司频繁点头，并不意味肯定赞许

杜丽从大学毕业后就进入一家公司工作，几年来任劳任怨，吃苦在前，享乐在后，最近刚刚从普通文员升职为办公室主任，她还为此请要好的同事们吃了顿大餐以示庆祝呢！然而，让她郁闷的是，她升职后的工作进展得并不顺利，总是处处碰壁。

刚刚升职时，杜丽依然保持着最初的工作状态，凡事请示汇报，从不擅自做主。月底的一天，眼看着就要下班了，杜丽才整理完月度报表，因而匆匆忙忙地去找经理汇报工作。她一边敲门走进办公室，一边低头检查报表的页码，丝毫没有看到经理正在收拾文件准备下班呢！等到她抬起头来时，经理坐在办公桌后面，问她："杜丽，你有什么事情吗？"杜丽一边把报表递给经理，一边说："经理，这个月的人事情况有些严峻。秘书小刘辞职了，文员小张也开始休产假，我觉得咱们需要再招聘两个人。我还有一份报表没整理好，最迟明天中午给您。"经理漫不经心地翻阅月度报表，杜丽却毫无察觉，继续喋喋不休地汇报："办公室里的彩色打印机实在是不能用了，每次都出状况，我想需要再添置一台打印机。还有，饮水机里的细菌也超标了，需要找人清理......"

经理头也不抬，盯着报表不停地点头，最终不厌其烦地说："报表明天做 好给我，其他的事情以后再说吧，这个月没有时间处理。"听到经理厌烦的话语，杜丽有些丈二和尚摸不着头脑。她悻悻然地走出办公室，但是经理再也没有提起购置打印机和清理饮水机的事情。在此后的日子里，经理还经常批评她工作不到位，这让杜丽郁闷极了。

在这个事例中，虽然经理对于杜丽的报表和发言一直在频繁地点头，但是其实表示的是厌烦的意味。每一个职场人士，除了工作之外，都还有很多私人的事情需要处理，因而作为下属在找上司汇报工作时，一定要首先确定上司是否有时间，是否愿意听取工作汇报。此外，在汇报工作的过程中，我们还应该持续观察上司的反应和表现，从而更好地体察上司的内心。选择更合适的时间汇报工作、上交报表，也能得到上司更好的回应。如此一来，才能达到预期的目的。现实的情况却是，杜丽的积极汇报工作非但没有给经理留下好印象，反而让经理对她产生了厌烦，导致事与愿违。

如果杜丽能够意识到经理频繁点头并不意味着肯定，而是在表达一种厌烦，又或者杜丽能够在进办公室的时候先观察下情况，看到经理正准备下班，那么她一定能够正确地解读上司的“微表情”。在很多时候，一件事情发生的时机至关重要，汇报工作就是如此。恰到好处地汇报工作能够帮助我们更快地获得成功，不合时宜地汇报工作只会让我们招致上司的厌烦，甚至是否定，可谓得不偿失。当然，任何表情都与当事人及其所处的情境是分不开的，我们不能孤立地看待上司的微表情，而要将其与具体情境联系起来，这样才能准确解读，让自己的工作做得更到位，从而博得上司的认可和好感。职场的形势越来越严峻，我们不但要有高智商，更要有高情商，才能在职场中如鱼得水、游刃有余。

主动毛遂自荐，也许更能得到领导赏识

王强大学毕业后就进入现在的公司工作，一干就是5年，尽管公司里很多年轻人来来往往，他却始终脚踏实地。然而，对于一名职场新人而言，工作不但要求稳定，也要求发展。王强已经在助理的职位上干了5年，却毫无起色。看到那些比他晚进公司的人都已经成为小主管，王强不由得愤愤不平。他决定主动出击，为自己争取机会。

在公司里这段时间，王强经常为高层领导的会议服务，所以他深谙公司的经营之道，对于很多事情都有自己独特的思考。再加上助理工作经常需要与员工打交道，向他们传达上司旨意，所以王强的人缘也很不错。思来想去，王强决定向近来空缺的人力资源经理职位进发。虽然王强并非人力资源管理专业，但是他知道自己的经验就是资本。看到王强也出现在竞聘名单中，上司很惊讶，一直以来上司已经习惯了王强作为助理的形象出现，此时不由得心中一动：王强算是老员工了，而且各方面表现的确不错。最终，王强过五关斩六将，和很多公司以外的应聘者一起激烈竞争。在最后的面试环节，当领导问到王强关于未来的工作有何规划时，王强滔滔不绝，不但谈论了自己对于公司文化的深刻了解，也提出了现有人力制度的优点和弊端，并且给出了非常完美的解决方案。很快，公司高层就一致决定破格提拔王强担 任人力资源部经理一职，并且主动出资让王强利用业余时间学习人力资源管理专业知识。就这样，又一个3年过去了，王强俨然脱胎换骨，成为公司日益壮大之后最不可或缺的人力资源掌门人。

就像桃李遍天下的老师总是渴望自己的学生能够成龙成凤一样，每一位上司也都希望自己的下属能力超群、才华横溢。由此不难得出一个结论，每个上司都希望自己的下属是有上进心的，是“争强好胜”的，是主动进取的。因而，毛遂自荐的精神在现代职场备受欢迎。

在职场竞争激烈、市面上大把人才存在的今天，不主动出击，极有可能坐以待毙，错失许多机会。如若不懂得推荐自己，也许别人永远也无法知道你的存在，更谈不上慧眼识才、重用你了。

在很多情况下，上司日理万机，并不能真正地了解每个下属的长处。尤其是在很多大公司，当员工按部就班地工作，上司根本不可能去考虑是否到了提拔他的时候。因而，毛遂自荐就显得不可或缺。也许有人觉得毛遂自荐是骄傲的表现，是不知天高地厚的表现，殊不知，毛遂自荐让你就像一颗钉子钻出布袋，帮助你争取到积极主动表现自己的机会，也帮助你获得更大、更开阔的舞台。就像事例中的王强，他就像是一颗螺丝钉一样钉在助理的职位上，既没有特别突出之处能让上司重视他的勤勉，也没有犯过大的错误让上司一下子就牢牢记住他，因而上司在惯性思维的作用下觉得他理所当然就是一名助理。直到王强在竞聘的面试环节侃侃而谈，发表自己的真知灼见，上司才对他刮目相看。

如果你也是职场中名不见经传的一个小角色，如果你也觉得自己有能力承担更重要的职务，那么不妨在恰当的时机做足准备毛遂自荐吧。所谓“不鸣则已，一鸣惊人”，也许你的成功之路就会从毛遂自荐开始呢！

小心应对上司，从细枝末节中抓捕信息

作为广告公司的策划文员，梦儿凭着文思泉涌、创意频出，很快就博得了老总的赏识。渐渐地，梦儿在公司里的名气越来越大，很多同事都说她是蛟龙出水，肯定升值在望。果然，处于飞速发展阶段的公司很快就提供了升职的好机会。老总公开在会上说：“对于A公司的策划案，能够中标者，提升策划部主管。”听到这个消息，梦儿兴奋极了，她摩拳擦掌，准备大干一场，对策划部主管的职位更是势在必得。然而，当梦儿把自己接连熬了几个通宵才做好的策划案交给老总时，老总先是缓缓点头，看到最后却摘下眼镜扔到一边，开始用手指按摩疲劳的眼睛。

梦儿有些忐忑，这时老总说：“李梦，你先回去吧，我这里还有几份策划案，我会权衡对比之后，再综合A公司的意见，得出最后的评选结果的。”梦儿瞬间又恢复了自信，觉得老总还是很赏识她的。然而，一个星期过去了，在月初会议上，老总居然宣布戴安娜当选策划部主管，梦儿惊讶极了。她找到老总问：“张总，您能告诉我我哪里做得不好吗？”张总无奈地说：“其实，我心里是认定提拔你的，但是你的策划案实在是让人大失所望，我都不好意思提交给A公司的老总过目。”策划案？梦儿更疑惑了：“我的策划案是熬了好几个通宵才做出来的，而且几经修改，几近完美，怎么可能这么糟糕 呢？”梦儿回到家里之后走进书房，打开书桌上摆放的策划案草稿，想找一找问题到底出在哪里，却惊讶地发现那份完美无瑕的策划案就在眼前，她懊悔不已，原来她慌乱之中居然把策划案的草稿交上去了。如今，事已至此，她只能再等待下次机会了。

当看到老总看完策划案摘下眼镜扔到一边时，如果梦儿能够懂得这个肢体动作代表的含义，也许就能够及时反思自己。然而，当她听到老总让她等消息时，忐忑不安的心马上恢复了自信，就等着老总宣布提拔她当策划部主任的消息呢，因而错过了改正错误的最佳时机。

在生活和工作中，不但会有一个又一个的误会，也经常发生接二连三的错误。就像梦儿一样，她居然把自己辛苦几个通宵做出来的策划案漏掉了，交上了一份草稿，并且因此与升职失之交臂，不得不说是莫大的遗憾。古代的君主制下，很多大臣都说自己伴君如伴虎，其实，现代职场竞争如此激烈，虽然上司不能和君主相比，但很多时候都掌握着我们的前途和命运。因而，对于上司的细微动作和表情，我们一定不要掉以轻心。只有及时洞察上司的真实心理，我们才能在最短的时间内反思自身，发现问题并及时改正，从而保证我们的职业生涯一帆风顺。否则，如果我们对上司的微表情视若无睹，对上司的心理毫无体察，那么我们一定会因此而误解上司，甚至错失良机。在好机会千载难逢、转瞬即逝的今天，不得不说这是莫大的遗憾，让人追悔莫及。

朋友们，如果你的上司也戴着眼镜，看起来文质彬彬，那么你一定要注意：眼镜不但能够帮助上司矫正视力，也能帮助上司拖延时间，争取更加深入地思考；当上司摘下眼镜，背靠椅背时，也就意味着他对你的工作并不满意，而且想尽快结束谈话。这些细微的但却含义深刻的动作，别说是职场新人，即使很多职场老人也容易忽略。只要我们掌握了这个洞察上司心理的秘密武器，就能够及时洞察上司的心理动态，从而使自己的工作更加符合上司的心意，也有助于自己的成功。

控制交往距离，与同事过于亲密惹祸患

近来，李玲的心情很不好，一则因为她的孩子正在准备出国的烦琐手续，二则因为她的老公有了外遇，正在与她闹离婚。这样双重的打击，让李玲在工作上也有些力不从心。为此，她工作上错误频出，还因此被上司在会议上当着很多同事的面严厉批评。

下班时间到了，同事们都陆陆续续离开了，李玲一个人坐在空荡荡的办公室里，不知道自己该何去何从。这时，玛丽正好遗忘了东西回办公室取，因而关切地问：“亲，你怎么了？看起来失魂落魄的。有什么烦心事和我说说吧，这样你心里也能好受些。”濒临崩溃的李玲，马上泪崩，说：“没事，没事。”玛丽看到李玲的样子，赶紧掏出面巾纸，耐心温和地给李玲擦拭泪水。李玲把家里发生的事情全都一五一十地告诉了玛丽，也许是因为她太想倾诉了，所以忘记了玛丽是办公室里有名的大嘴巴。

没过多久，李玲所在办公室的主任升职了，主任的职位空缺下来。上司综合考虑，觉得应该在玛丽和李玲之间提拔一人当办公室主任。因而，上司分别找她们进行谈话，想要参考她们的态度和对工作的规划。上司首先与李玲谈话，很快办公室里的同事们都说李玲要升职了。后来，上司又找到玛丽谈话。这时，玛丽意识到自己也许会与李玲成为竞争对手，因而找了个借口　对上司说：“其实，李玲如果不是最近家里事情太多，失魂落魄，她倒是挺适合这个办公室主任的职务。而且她的工作时间也比我更长，经验丰富。”听到玛丽的话，上司惊讶地问：“李玲家里怎么了？”玛丽装模作样地说：“她老公有外遇了，正在和她闹离

婚，前几天我还看到她下班之后在办公室里号啕大哭呢。哎，其实她如果不是因为家里的事情分心，一定能把办公室里的繁杂事物处理好。”听了玛丽的话，上司若有所思地点点头。最终，上司决定让玛丽担任办公室主任。

在这个事例中，李玲原本是可以升任办公室主任的，就因为她在情绪激动之下，忘记了职场的禁忌，居然把自己的私事告诉了玛丽。结果，在与李玲的竞争关系中，玛丽以这件事作为击败李玲的武器，成功升职。这就是职场的现状，而且还不是最残酷的现状。在现实的职场上，难以避免地还在上演各种各样的“宫心计”，导致职场上的人际关系越来越复杂，越来越紧张。可以毫不夸张地说，一个人要想在职场上出人头地，仅仅有超强的专业能力肯定是不够的，必须要学会与同事相处，学会保护自己，才有可能得到认可和晋升。

对所有同事的态度要尽量保持平衡，尽量始终处于友好又不过于靠近、不即不离的状态，也就是说，不要对其中某一个特别亲近或特别疏远。即便你真的和其中某个同事比较投缘，成了好朋友，也千万要注意“公私分明”，别在工作场合和他表现得过于亲密。

同事关系是一种非常特殊的关系，处于不停地变化之中。同事关系不同于同学、朋友或者亲人、爱人关系那般纯粹，而是掺杂着友好和竞争的关系。例如，在团队作战时，同事就是我们的战友，我们为了共同的荣誉而不懈奋斗；在彼此作为个体存在竞争关系时，同事就是竞争者，但是我们又不能将其当成敌人，而应该把同事关系视为友谊第一、比赛第二的竞争关系。遗憾的是，真正能够做到如此竞争的人少之又少，大多数竞争的同事之间都 在爆发没有硝烟的战争，甚至有些没有原则和底线的人，还会使出很多下三烂的伤人手段。

因而，很多职场人士都要牢记一个原则，即永远不要把同事当成朋友，尤其是有竞争关系的同事。记得前段时间播放的《北上广不相信眼泪》中，马伊琍饰演的潘云就为了争夺单子，与丈夫赵小亮合伙作弊，夺了好朋友的单子。如果这样的事情发生在我们身上，我们一定就会受到深深的伤害。为了不让这样的悲剧上演，最好的办法就是不要与同事成为朋友，也尽量不要与好朋友成为有竞争关系的同事。尤其是前一条，正是职场铁律。

在职场上，我们还要学会控制自己的情绪。人是情感动物，难免有情绪激动、难以自持的时候。在任何情况下，我们都不要冲动地把自己的私事向同事和盘托出，否则肯定会有后悔的那一天。所谓谨言慎行，正是职场上的金科玉律。

职场中忌隐私，不要轻易加入“小团体”

作为今年刚刚进入公司的新人，小小一直都想给自己找到一个“小团体”。进入公司后，她察言观色，发现办公室里以张洁为首的几个人关系非常要好。小小独自在这个城市，每到周末都觉得很寂寞，因此迫不及待地想要加入这个“小团体”，希望可以与大家一起爬山、游玩。不过，张洁显然不太喜欢小小。为此，小小费尽心思，甚至还经常刻意讨好张洁。一个周五的下午，小小无意间听说张洁一行人要去爬山，因而也主动报名。张洁不好意思直接拒绝小小，小小准备了很多好吃的，甚至还烤了自己最拿手的蜂蜜烤翅，准备次日与大家分享。果然，小小的美食满足了大家的胃，也赢得了大家的心，只是张洁依然对她不冷不热。

午餐过后，大家开始下山。小小故意与张洁走在一起，还主动告诉张洁一些自己的隐私。看到小小这么信任自己，张洁也就对小小热情起来。就这样，小小顺利地融入了张洁的“小团体”。然而，一年多过去了，因为小小工作表现突出，领导准备破格提拔她为项目负责人。不想，张洁对此愤愤不平，因为张洁进入公司的时间长，却要与小小平起平坐。而且再一想到小小有可能因此平步青云，张洁更加心里不平衡。为此，当领导开会讨论关于小小的破格提拔问题时，张洁说：“我觉得小小能力的确很强，但是还应该多多 观察。据她自己说，她在读大学期间就经常考试作弊，是个喜欢投机取巧的人。虽然项目负责人没有多大的权限，但是却掌握着关于项目的核心情况，因而也应该慎重。”张洁的这个建议，让领导不由得开始慎重考虑，最终决定暂缓对小小的提拔。后来，张洁因为工作上出现失误，被降职，而张洁的“死对头”则成

功上位，取代了张洁的位置。就这样，小小等与张洁非常亲近的人都被雪藏，或者被故意刁难，在公司里的生存变得很艰难。

可怜的小小，初入职场就遭遇如此有心计的同事，而且还将其视为自己人，把自己的隐私和盘托出，最终只落得这样的结果，而且自己还浑然不觉。也许有人会说这只是个例，其实这在职场上是非常常见的。要知道，职场上的同事关系是非常微妙的。在很多情况下，同事关系好的时候就像是兄弟姐妹和好朋友，但是一旦涉及利益，就会变得非常脆弱，甚至不堪一击。因而，不管与同事相处得多么愉快，我们都应该坚持最基本的原则不要轻易透露自己的隐私，否则就是搬起石头砸自己的脚。此外，我们还要注意保持中立的态度，不要动辄就加入小团体。在职场上，各种势力之间的博弈很常见，尤其是当领导者出现分歧要站队分派的时候，作为下属就更应该不卑不亢，保持中立。否则，万一站错了队伍，等到你极力追捧的领导不慎被打入"冷宫"，那么作为追随者，你就会因此遭殃。所以说，在各种势力的博弈中保持独立、游刃有余，是行走职场非常重要的技能之一。

虽然现在很多人，工作的时间大大长于生活休息的时间，但是在职场里，同事并不能完全等同于你的朋友，即使是关系很好的同事，在一些问题上，也不要把自己的隐私暴露太多，否则不仅不会增进你们的关系，反而可能带来一些不必要的麻烦。

曾经，有一家网站就职场上的隐私问题展开调查，其中有超过一半的人都表示会对关系要好的同事透露隐私，只有四分之一的人表示绝对不会在职场上透露隐私。不得不说，很多职场人士的自我保护意识还很淡薄。我们必　须保持独立的姿态，并且严守自己的隐私。如果真的很想倾诉，其实可以选择朋友、亲人，或者哪怕是关系不太熟悉的人，都

比向同事倾诉更好。简而言之，不要把自己的底牌交给那些与自己有着激烈竞争关系的人，这才是保全自己的最好方法。

重视工作汇报，让领导对你刮目相看

大学毕业后，小张和小王一起进入同一家公司。他们都是应届大学毕业生，所学专业相近，没有工作经验，因而领导对他们始终一视同仁。眼看着3个月的试用期就要到了，领导决定考核他们，从而更好地为他们分配合适的岗位，也重点培养他们中更优秀的那一个。

周一一大早，领导就把小张和小王叫到办公室，分配他们分别去两个大市场了解大闸蟹的价格，以便中秋节给客户们作为礼品。小张和小王领命而去，很快，小张气喘吁吁地回来了，说：“大闸蟹180元一斤。”领导问：“大闸蟹不分大小吗？”小张愣住了，领导说：“还不快去？”小张又回到市场进行调查，很快又赶回公司向领导汇报：“大闸蟹3～4两的，120元；4～5两的，180元；半斤以上的，260元。”领导又问：“你说的价格是他们负责给包装成礼盒的，还是只是大闸蟹的价格？另外，如果咱们买得多，能优惠吗？”听到领导的一连串问题，小张有些瞠目结舌，他只得第三次去市场。

小张再次出发没多久，小王就回来了。他向领导汇报：“单只重量大闸蟹重量在3～5两的，价格在180元到260元之间。如果是6两以上的，价格就在320元左右。如果让他们给包装成礼品装的话，每个盒子15元。如果量大，每斤可以便宜10％左右，我听他们的口气，便宜15％也是有可能争取到的，礼盒 就最低10元一个。当然，我说的这是2斤左右的大闸蟹礼盒，随着重量每增加2斤，盒子就每个增加5元。如果咱们中秋节想要作为礼品送给客户，现在就需要预定，因为距离中秋节只有一周了，他们也得提前备货。”听了小王的汇报，领导连连点头，

说："这样吧，这个工作就交给你来负责。你现在就去各个部门统计需要送出的分量，就按照普通客户6只螃蟹2斤装，重点客户8只螃蟹4斤装的吧。"小王听了马上问："不过分量可能不会这么精确到2斤整或者4斤整，有点儿出入行吗？"领导笑了，说："当然可以，也不能添个蟹腿啊！"直到小王开始统计数据了，小张依然没有掌握全面的信息回来。从此之后，领导不管有什么重要的事情都很愿意交给小王处理。小张呢，与小王之间的差距越来越大了。

在这个事例中，小张和小王的起点其实是一样的。唯一不同的在于，小张心思不够细腻，处理领导的工作敷衍了事，而且汇报工作的时候也没有形成系统和规划。小王呢，不但把领导没有想到的问题都问好了，而且汇报工作时井井有条，想领导之所想，急领导之所急，一步到位解决问题。因而，小王在领导心目中的地位自然扶摇直上，领导也就越来越重视他了。可想而知，假以时日，如果小张不能改变工作的方式，也没有掌握汇报工作的技巧，那么他必然会远远地落后于小王。

人在职场，除了要有能力和良好的人际交往之外，学会汇报工作也是至关重要的。在现代职场，一味地埋头苦干已经不能适应工作的需要，我们不但要会干，更要会说，不但要做出成绩，更要让领导认识到我们对工作的态度和规划，这样才能从众多人才中脱颖而出。

在汇报工作前，首先要明确汇报工作是一项分内的重要责任，态度要端正，不能应付差事。因为领导需要从汇报中了解某项工作的实际开展情况，或者工作中存在的瓶颈问题，这些会对工作全局判断产生重要影响，因此作为工作人员，必须高度重视汇报工作的重要性，认真做好准备工作。在汇报　工作时，一定要注意把握轻重缓急，对于当下最重要、领导关注度最高的工作，要优先并且详细地汇报清楚；对于一些日

常性工作，要高度概括总结，讲出特色，不要千篇一律。对于工作的经验成果要总结出自己的特色，这样才能够让老板或领导有眼前一亮之感，大大提升你的印象分。

朋友们，你们认识到汇报工作的重要性了吗？从现在开始，就让我们努力掌握汇报工作的技能吧！这样我们的工作才会更加出色，我们的前途也才会一片光明。在职场上，很多朋友不愿意和领导打交道，总觉得一见到领导就浑身别扭，如坐针毡。其实，汇报工作恰恰是我们与领导接触的最佳时机。我们不但可以借助于汇报工作增强领导对我们的印象，也可以通过汇报工作表现自己的能力，展示自己的工作成果，何乐而不为呢？细细观察，你就可以发现，职场上的成功人士大多数都与领导打得火热，且能把话说到领导心坎里。那么，赶快积极地汇报工作吧，机会就在你的手心里哟！

捕捉弦外之音，才能领会领导真心

王凯大学毕业后就进入一家公司工作，因为勤快踏实，一直深受领导的喜爱。这不，领导最近正在策划去美国考察的事情，同事们全都对于跟随领导去美国考察跃跃欲试，毕竟公费考察见见世面谁不愿意呢，而且还可以借此机会与领导亲密接触，给领导留下深刻印象，简直是好处多多啊。不过，领导很想让王凯与他一起去，毕竟他与王凯投缘，也喜欢这个恬静的小伙子。但是领导也有顾虑，不能直接钦点王凯。有一天，看到大家都在办公室里聊天，领导突然脑中灵光一闪，说："王凯，听说你在大学时期英语就很好啊！"王凯不假思索地回答："不好啊，我的英语是弱项，总是拖后腿。"这时，平日里默默无闻的李刚突然说："领导，我的英语好，八级呢。我陪你去美国吧，保证您连翻译都不需要了。"就这样，去美国的千载难逢的好机会落到了李刚头上。看着领导有点儿失望的样子，王凯这才回味过来，不由得懊悔万分。

在这个事例中，王凯显然心眼很实在，因为在领导有着明显"弦外之音"的情况下，居然否定自己英语好的事实。也为此，他失去了千载难逢的好机会，只能让李刚陪着领导去美国了。不可否认，这件事情对于王凯未来 职业生涯的发展，都会产生一定的影响。由此可见，听不出领导"弦外之音"的后果也许会很严重。

民间有句俗话，叫"听话听声，锣鼓听音"。这句话的意思是说，人们很多时候想要表达的并不是他们真正说出来的话，而是另有其他的意思需要听话者自己去领会。也因为中国汉字博大精深，所以人们更容易

混淆他人的真实意思。在这种情况下，我们就要结合说话当时的情境以及交谈对象的很多细微表现，尽量理解其真实意思。在职场上，大多数领导的“弦外之音”都是职业性的，通常都与工作有关。因此，领导的弦外之音往往涉及职场上的敏感话题，诸如升职、加薪，等等。在很多情况下，领导之所以没有直截了当地说话，而采取弦外之音的方式，就是因为他们需要隐晦地表达。所以，我们一定要多多留心听领导说话，千万不要被领导明确说出来的话掩盖真相。换言之，我们必须综合考量实际情况，极力捕捉说话者的“弦外之音”。这样才能领会领导的真心，从而更好地完成领导交代的任务，也顺利地得到领导的认可和赏识。

职场上的朋友们一定要注意，现代职场已经不是智商的天下，而是情商占据优势。我们只有以高情商听出领导的“弦外之音”，包括与同事相处其实也需要领会同事的真实意思，这样才能在职场上游刃有余，不至于误解他人，也能更好地完成工作。当然，任何初入职场的新人都不可能做到完全领会领导的“弦外之音”，一则是因为人际交往的经验不足，二则也是因为不够了解领导，也不懂得职场潜规则。因而，职场新人必须迅速积累经验，才能提升自己，让自己成为真正受欢迎的职场新星。

第十二章
学点儿救场技术，社交场合才能聊得开

在交际中，我们难免都会遭遇尴尬和冷场的情况。越是人多，大家越不知道应该如何打破僵局，一群人沉默着面面相觑，场面尴尬异常。因而，如果你想成为社交场合的焦点，最应该掌握的技能就是“救场”。这时，你需要做的就是审时度势，准备把握会场或是对方的心理情态，借助恰到好处的话语及时出面打圆场，化解尴尬。当你带着大家从沉默中解脱出来，重新走入谈笑风生时，相信大家一定会对你印象深刻。

帮他人打圆场，不费力气送人情

青海初中毕业后就辍学了，因为家庭贫困，父母实在无力继续供他读书。为此，青海背起行囊来到南方，在老乡的介绍下进入一家发廊，成为学徒。当学徒很辛苦，青海整整学了半年，才被师傅允许给顾客理发。不过，在接待第一个客人时，青海就遇到了难关。这个客人是个中年女士，在理完发之后，对着镜子左顾右盼，说：“你留得太长啊，显得好像没怎么剪短似的。”青海不知如何应对，一旁的师傅笑着说：“看您这么有气质，一定是很有身份的人。这样的长度对您刚合适，显得您更加端庄高贵。如果太短了，就显不出这样的气质来。”听了这话，女士高兴地走了。接着，青海开始接待第二个顾客。这个顾客是位年轻的男性。青海胆战心惊地给顾客理完发，不想，顾客却不满地说：“哎呀，我不小心睡着了，你怎么给我剪得这么短呢！”青海又愣住了，刚才的嫌长，这个又嫌短，这可怎么办呢！只听师傅若无其事地说：“年轻人，这样的短发才配你啊。你看看你这么帅气的大小伙子，显得多精神啊！”年轻人笑着离开了。

第三个顾客上门之后，青海心中忐忑不安，因而手底下的活儿很慢。他生怕万一再剪不好，又遭埋怨。因而，足足过了一个小时，他才剪完。顾客一边穿外套，一边喋喋不休地说：“你肯定是个新手吧，剪个头发这么慢，幸 好我没有什么急事，不然还不急死啦！”青海不知所措地站在那里，师傅笑着说：“哎呀，发型的好坏可是最重要的，是‘首脑’啊。为‘首脑’服务，还不得慢工出细活嘛，慢是好事啊！您看看，进门苍头秀士，出门白面书生，您就跟变了个人似的，至少年轻十岁。”师傅的话让顾客喜笑颜开，他赶紧付了钱走了。

在这个事例中，青海第一天为顾客服务，不是留得长了，就是留得短了，要不就是剪得慢了。总而言之，就没有得到顾客赞许和满意的时候。对此，青海原本就心中紧张，现在则更加忐忑不安，根本不知道如何面对和回应。幸好师傅见多识广，因而总是兵来将挡，水来土掩，轻轻松松地就为青海解围了，帮助徒弟从尴尬和难堪中脱身。当然，师傅的打圆场不但是为青海解围，也使得原本不太满意的顾客高兴而归。这个故事告诉我们，打圆场是非常重要的人际交往技巧。俗话说：“会说说得人笑，不会说说得人跳。”同样一件事情，不同的人以不同的方式表达出来，就能起到截然不同的效果。细心的人还会发现，师傅在三次打圆场时都说了吉利话。虽然说很多事情并非几句吉利话就能决定的，但是吉利话依然是每个人都愿意也喜欢听的。说得恰到好处的吉利话，就能让原本心中不满的人喜笑颜开，甚至能让原本有隔阂的人尽释前嫌。

打圆场要注意扬长避短。生活中的好与坏、对与错、利与弊都是相生的。任何事情都有两面性，这就要求我们要辩证地看待问题，在打圆场的同时要注意扬长避短。师傅就是针对不同情况因势利导，把对方引向新的视角，对不满意的地方做一番变位思考，引导顾客去体会美好的含义，从而愉快地接受自己的观点。

人是社会的人，每个人都是社会的成员，都需要与其他的社会成员打交道。尤其是对于职场人士而言，他们在生活中需要与他人交往，在工作中更是每时每刻都要与同事、领导、下属等打交道。在原本和谐融洽的气氛中，　一旦因为一个敏感或者让人难堪的话题，导致气氛变得冷淡，甚至交谈无法继续进行下去，那么在场的人就会非常尴尬。退一步来说，即便是在熟悉的人之间，甚至是夫妻、父母、子女之间，也常

常会因为话不投机而导致冷场。在这些情况下，我们都需要及时找到合适的话题，让交谈回归正轨，让气氛再次变得火热。

从人情的角度来说，打圆场是最不费力气的帮助他人的方法。因而，当遭遇冷场时，不管是否关系到你，只要力所能及，你就应该主动帮助他人打圆场。当你坚持这么做下去时，假以时日，你会发现你的人缘变得好了，不管走到哪里都备受欢迎，这岂不就是对你好心的最大回报吗？

面对他人挑衅，机智应对显淡然

在当选美国总统之前，林肯遭遇了很多坎坷，甚至可以用“命运多舛”来形容他的前半生。幸好，他是一个非常坚强乐观的人，从未放弃希望，因而最终才能柳暗花明又一村，成为带领美国走过很多艰难时刻的总统。不过，因为林肯出身卑微，所以当选总统时，他还曾经遭到有些议员的恶意挑衅呢！在那个年代，那些几乎都出身名门望族的议员们，自以为身份高贵，根本瞧不上鞋匠的儿子，尽管他已经当选总统。没错，林肯的父亲就是一名鞋匠。

当林肯走上讲台站在那里时，一位议员傲慢地站起来，挑衅地对林肯说：“林肯先生，虽然你马上要发表演讲，我还是想提醒你，你的父亲是个鞋匠，你是鞋匠的儿子。”这时，在场的人全都哈哈大笑，林肯却不以为然，只见他面色平和地说：“是的，感谢你能记住我的父亲，他是多么优秀的鞋匠啊！即使我现在已经当选总统，我也深知我在总统的位置上永远不会做得比我父亲在鞋匠的位置上更好。”在场人全都收起狂妄的笑，陷入沉默。此时，林肯特意对那位傲慢的议员说：“如果我没记错，你也曾请我父亲为你做过鞋子。不管什么时候，如果你觉得鞋子不合脚，那么随时都可以来找我矫正鞋子。尽管我不能成为一位像我父亲那么优秀的鞋匠，但是作为鞋匠的儿子，我从小就学会了修鞋。”这番不卑不亢的话，让那位议员万分羞愧。林 肯再次以诚恳的目光看着台下的每一个人，说：“在座的各位，只要你们穿着我父亲亲手制作的鞋子，你们就随时都可以找我修鞋。我很乐意为你们服务。我会永远记得，我的父亲是一位多么伟大的鞋匠。”说到这里，林肯潸然泪下，在座的人们爆发出雷鸣般的掌声。

对于傲慢的议员的挑衅和对林肯身世的侮辱，林肯丝毫没有表现出恼怒，反而非常淡定，借机会表达了自己对于父亲的思念和崇拜。他还主动提出要帮助在座的所有议员从父亲那里定制的鞋子提供售后服务，以此表达对修鞋行业的认可。他没有看轻自己，更没有看轻父亲。在他不卑不亢的自尊自重中，每一位议员都被他折服，最终给予他热烈的掌声。不得不说，这样的淡然，远远比歇斯底里的愤怒来得更有力。

每个人都渴望得到他人的尊重和认可，但是偏偏有些人存有傲慢和偏见，还有些人总是自以为是、自高自大，瞧不起别人。在这种情况下，与他们争执显然没有必要，反而会扰乱自己的心境，破坏自己的好心情。聪明的人总会采取淡然的态度面对，这样才能表现出自己开阔的胸怀，也展示出高姿态。有些场合，个别心怀恶意的人故意挑衅，并且来势汹汹、盛气凌人，来指责谩骂你。如果你此时也大发雷霆，以牙还牙，则场面往往不堪收拾，还不如以温文尔雅、彬彬有礼的方式笑迎攻击者，巧妙地回敬对手，也许会达到意想不到的效果。

对无理的言行进行语言反击，是正义语言与无理语言的对抗，需要理智做基础，以有理、有礼、有利、有节为原则，做到针锋相对，“原物”顶回，巧妙应答。所以，反击的语言要与对方的语言表现出某种关联，这种“关联”将充分表现出你的智慧与力量。在交往中，能巧妙利用这种关联语言的方法是借题发挥、金蝉脱壳，即表面肯定对方说的话，并顺着对方之意，而实际顺势把对方拉进他自己设置的泥潭里，使他不能自拔。

生活不总是那么让人愉快，在快乐中掺杂着忧伤和烦恼。我们唯有淡然应对，才能从容地走好人生的每一步。

当遇到质疑时，找准时机再解释

作为世界著名的交响乐指挥家，小泽征尔在成名之前，曾经参加过一次世界级的指挥大赛。在比赛的过程中，评委给每一位参赛选手都提供了乐谱，小泽征尔和所有参赛选手一样，按照乐谱指挥乐队演奏。然而，在进行到半途时，小泽征尔突然听到了一个不和谐的音符，他马上中止演奏。起初，他以为是乐队的演奏出现了问题，因而重新开始。然而，当演奏又进行到半途中时，那个不和谐的音符再次出现了。这次，小泽征尔很肯定地说："乐谱有问题。"对于小泽征尔的质疑，在场的评委成员们全都异口同声地说："乐谱不可能出问题。"要知道，这次比赛的评委全都是业内的专家和权威人士，虽然满脸通红，但是小泽征尔依然坚定不移地说："乐谱肯定有问题。"这时，评委们突然全体起立，把最热烈的掌声给了小泽征尔。原来，这次比赛实际上有个精心设计的"圈套"，即在乐谱不起眼的细节上设置一个错误，看看参赛的人员谁能准确识别出来。

小泽征尔显然通过了考验，他没有被评委的权威震慑住，而是坚持自己的判断，最终赢得了比赛。

在这个事例中，小泽征尔的成功或许可以解释成幸运，然而这份幸运一　定是在他的自信之下才能存在的。小泽征尔很好地把握了时机。对于这样的世界级比赛，他并没有在最初刚刚发现问题时就提出疑问，而是首先中止演奏，继而在重新演奏中求证，最终证实了自己的判断。而面对强大的评委团，他没有被那些德高望重的专家和权威人士震慑

住，而是本着实事求是的态度坚持自己的看法。最终，他赢得了所有评委的认可和赞许。如果小泽征尔没有坚定不移地相信自己，相信自己的判断，那么也许他的一生就会默默无闻。同时，评委们在面对小泽征尔的质疑时，也选择了最好的时机解释。在小泽征尔第一次质疑乐谱时，他们先是异口同声地否认，后来在小泽征尔再次确凿无疑地说出自己的判断并且坚持自己的判断时，他们才给予小泽征尔热烈的掌声。这样的跌宕起伏，一定给在场的每个人都留下了难以磨灭的印象。

在工作、生活中，我们每个人都有过被别人误解的经历吧？被别人误解是一件很痛苦的事情，影响我们正常工作和生活，特别是被身边较好的同事、朋友、同学误解时，心里就更不是滋味了。这个时候，我们不能坐以待毙，而是应该找准时机，化解误会。

如果你已经清楚误解产生的原因并及时改正了自己的不当言行，你就要找好时机，和误解自己的当事人解释，争取一次将误解化解。当时机到来时，我们要做的是真诚、认真地跟误解自己的人解释沟通，确保沟通的效果，让对方感受到你是被误解了。

在很多时候，误会是需要及时消除的，这样才不至于导致严重的后果。而且，解释的机会也会转瞬即逝，也许错过就很难再有。但是在更多的情况下，我们无须理会他人的质疑，因为我们根本不可能那么完美，更不可能让所有人满意。最重要的是，我们应该始终牢记人生的方向，坚定不移地向着人生目标努力奋进。唯有如此，我们才能等到最合适的时机，向曾经不理解我们的人们做出解释。当然，也有可能当你证实自己之后，一切的解释都不再需要了。总而言之，我们应该坚定不移地走属于自己的人生之路，这样才能越来越接近我们的梦想。

善用逆向思维，棘手问题巧解决

战国时期著名的军事家孙膑，在刚去魏国时，他的能力受到魏王的怀疑。为了考察孙膑的真本事，有一次魏王当着所有大臣的面，对孙膑说：“你说你很有才华，那么你能让我从座位上走下来吗？”大臣们听到魏王故意刁难孙膑的难题，纷纷出主意，庞涓更是毫不掩饰地说：“不如在座位下面生起一堆火吧，这样大王一定会赶紧走下来。”魏王佯装恼怒地说：“这是个坏主意。”看到魏王满脸得意的样子，孙膑蔫头耷脑地说：“我肯定没有办法让大王从座位上走下来，只要你愿意坐在宝座上。不过呢，假如大王现在没坐在宝座上，我倒是很有把握让大王坐上去。”

魏王看到孙膑那志得意满的样子，不假思索地走下座位，说：“好吧，我倒要看看，你到底有什么办法能让我再坐上去。”这时候，周围的大臣全都没有反应过来，也等着看孙膑如何让魏王重新坐到座位上呢！然而，等了半天，孙膑只是笑眯眯地站着，丝毫没有下一步举动。直到有个大臣问他：“你怎么不想办法让大王坐回座位上呢？”孙膑忍俊不禁地，说：“虽然我没有办法让大王坐回座位上，但是大王现在已经走下座位了呀！”这时，在场的人全都恍然大悟，不由得连声夸赞孙膑有智谋。就这样，魏王不再怀疑孙膑的能力了，而是开始重用孙膑。

孙膑创作的《孙膑兵法》是以变通为灵魂思想的，全书中处处体现变通。不得不说，孙膑是非常机智的，他之所以能够成功地让魏王走下座位，就是因为他采取了逆向思维的方式思考问题，甚至骗过了在场的

所有人，让他们全都浑然不觉。这是因为大多数人都习惯于正向思维，很少有人能够反向思考问题。如此一来，能够掌握逆向思维方式的人，无疑相当于掌握了有力的武器。

如果你喜欢研究战术，你就会发现很多战场上的著名战役，都是运用出其不意的思维才获得成功的。正如古人所说的，“出其不意，攻其不备”。实际上，不但说话需要出其不意，做人做事也可以逆向思考，以帮助自己更加接近成功。尤其是在现代职场，情势千变万化，如果没有变通的思想和灵活的智谋，则很容易陷入被动。举个最简单的例子，当领导让你连夜加班完成一个策划案，但是你绞尽脑汁还是无法做出新意时，你不如发挥逆向思维，来个别出心裁。再如，当你与同事发生矛盾时，与其回避问题，不如直截了当地把问题摊在桌面上解决，毕竟这是任何问题得以解决前的最后关键一步。这样的开门见山，也许能让你柳暗花明，得到意想不到的好结果呢！总而言之，如果正向的思考方式不起作用，我们不如就尝试换个思维，用逆向思考来解决问题。

对于逆向思维，很多人不了解。其实，逆向思维并非一成不变的本末倒置。有的时候，换一种方式思考问题，也可以成为逆向。所谓的“逆”，并不是绝对地颠倒，而是一种创新思维的新角度、新视角。人不打无准备之仗，就是怕面对意外情况无法及时做出反应。如果我们的思维推陈出新，恰恰让做好万全准备的对手突然间陷入不知所措中，那么我们的胜算也会增大很多。有的时候，逆向思维还表现在以子之矛，攻子之盾。用对方故意刁难我们的话题作为武器，反击对方。总而言之，很多事情都是千变万化的，我们只有在了解对手的基础上，打开思路，让思维变得更加开阔、更加出其不意，才能更加接近于成功。

面对尴尬沉默，找准话题破僵局

作为一名应届大学毕业生，刘峰并没有像其他同学那样选择一份安稳的工作。他生性开朗乐观，喜欢与人交流，因而他选择了一份最适合自己的工作——销售。即便如此，他还是在刚刚进入销售行业时，遇到了许多的困难和阻碍。

刘峰所在的公司主要生产打印机等一系列产品，因此，刘峰经常出入写字楼，推销打印机。他有的时候接连几天被拒绝无数次，这严重打击了他的自信心，甚至连笑容都消失了，他开始愁眉苦脸地上班。当看到镜子里反射出的自己的影像时，刘峰突然间意识到自己不能继续这样下去。他决定让推销工作变得有趣，不再让自己的每一次拜访都终止在他人的拒绝里。他特意用公司的打印机做了好几份“谢谢，人员已满”的告示牌，分别采取不同的颜色和字体。等到再去拜访那些公司时，他不再开门见山地问对方是否需要购买打印机，而是问：“您好，请问贵公司需要招人吗？”当然，得到的答案通常也是否定的。每当这时，他会继续说：“为了让您能够免于打扰，我觉得您很需要这个。”接下来，他会拿出精心制作的那些“谢谢，人员已满”的告示牌，展示给对方看。每当这时，对方都会忍俊不禁，也因此对刘峰产生了好印象。当交谈变得越来越融洽、和谐时，刘峰的推销也就顺理成章。即使对方真 的因为不需要表示拒绝，他们彼此也像是熟悉已久的朋友一样亲切友善。

在推销的过程中，被他人直截了当地拒绝之后，刘峰一定觉得很尴尬，甚至不知道接下来应该说些什么。如此灰溜溜地日复一日地被拒

绝，再强大的内心也会黯然神伤。幸好，刘峰想出了这么一个好办法，推销效果如何虽然有待考证，但是的确让他的拜访工作变得更生动有趣。其实，人与人之间的距离就在于内心。可以想象的是，当刘峰成功打开他人的心扉，他和他的产品也就驻扎在他人的心里。即使他们现在不购买，未来有需要的时候也会第一时间想起刘峰的。

看到刘峰的话题，我们不由得觉得好笑，甚至会忍不住笑起来。的确，“谢谢，人员已满”的告示牌，在被从找“工作”被拒的刘峰手里拿出来时，产生了非常幽默的效果。当然，即使对方说的确需要招人，刘峰也可以展示告示牌，并且告诉对方他所推销的打印机可以轻而易举地打印出和招聘细则有关的任何内容。这样一来，在和谐愉快的交谈氛围中，刘峰的推销工作一定会做得风生水起。

我们在日常生活中与亲近的人，诸如同事、朋友、闺密、亲人聊天时，也经常会因为敏感的话题而陷入沉默。为了打破这难堪的沉默，我们一定要让气氛恢复热烈，要想实现这一点，找准话题是必需的。只有恰到好处的话题，才能帮助人与人之间尽快打开心扉。很多人都为不知道该说些什么为难，其实话题是很好找的。诸如，面对带孩子的女人，孩子就是最好的话题，是母亲永远不会厌倦的话题；面对暮年的老人，医疗和保健就是最好的话题，谁不想延年益寿呢；面对年轻人，你的话题当然不能离开时尚；面对年轻漂亮的姑娘，你的话题当然离不开时装。总而言之，我们应该根据交谈对象的情况选择最能勾起其谈兴的话题。需要注意的是，如果是在人多的场合，则最好不要谈起关于私人的话题，可以说说天气，说说旅游，说说最近热门的话题，这些都能够尽量把在场的人吸引过来，使得交谈气氛热火朝天。

安慰话掩伤疤，带给病人正能量

邻居李大妈生病了，都是街里街坊的，平日里相处也很融洽，张大妈买了一些水果，去医院探视李大妈。李大妈得的是脑出血，由于病情严重，因此虽然抢救回来一条命，但是却落了个半身不遂。看到张大妈来了，李大妈情绪很激动，指着自己不能动的左半身，不停地支支吾吾，却说不清楚。张大妈笑着说：“老姐妹，我知道你的意思，不能动了很着急，是不是？”李大妈连连点头。张大妈又说：“你呀，这是有福气了。辛苦操劳了一辈子，现在也该享福了，让儿女也伺候伺候你，多好。养儿养女一辈子，不就是等着儿女膝下尽孝的这一天吗。”听了张大妈的话，李大妈明显情绪低落。

这时，李大妈女儿的好闺密娜娜也来探望李大妈。看到娜娜来了，想到自己的女儿以后也许就要背上照顾病人的沉重负担，李大妈伤心地落下泪来。这时，娜娜笑着安慰李大妈：“大妈，我知道您心里难受，您一辈子要强，不想给子女添负担。不过，您也要放宽心啊，现在医学技术这么发达，还有什么病是治不好的呢！而且，三分病，七分养，您呀，关键是心态要好，保持愉悦。我跟您说，我大姑去年也得了脑出血，出院的时候还坐着轮椅呢，结果回家之后自己坚持锻炼，现在完全能够自理了。只是走路稍微有点儿跛，不仔细看根本看不出来。所以您呀，为了子女，也要加强锻炼，要 乐观有信心，好不好？”娜娜的话显然给李大妈带来了希望，李大妈的脸色马上由阴转晴，居然笑了起来。

同为探视病人，张大妈的话给李大妈带来了绝望，一想到要长久地

拖累子女，李大妈简直生不如死。因为张大妈所说的，恰恰是李大妈最为担心的。但是，娜娜的话却给李大妈带来了希望。尤其是她以自己的姑妈康复情况给李大妈鼓劲，也给了李大妈莫大的信心。娜娜理解得没错，李大妈最不愿意的就是拖累女儿，但是如果她能够加强锻炼，恢复基本的自理能力，岂不就是解放了女儿吗！这样想来，李大妈怎么能不全身充满了力量去锻炼呢！

一样的意思，不同的人表达之下，却有完全不同的含义和相差甚远的效果，由此可见，表达拥有多么神奇的力量。人吃五谷杂粮，没有任何人不会生病，可以说，人在活着的过程中一直在与各种疾病做斗争。在探视病人时，我们一定要充满正能量，千万不要总是传递负能量给病人。尤其是在安慰病人的时候，更要谨言慎行，否则一不小心就会给病人加重心理负担。很多人都知道，有些癌症患者能够神奇地痊愈，绝大程度上是借助于精神上的坚强乐观和自信。一个人一旦精神垮了，整个世界都会随之坍塌。

因而，我们安慰病人必须选择好的事例，以此示范病人，要说些有益于养病的话。向病人介绍自己或熟人治愈该病的经验，介绍报刊上登载的与疾病斗争的人的决心与信心。多讲讲病人家庭和睦、工作单位情况良好的事，解除病人的后顾之忧，让病人专心养病、朝着积极的方向努力。千万不要病人越是担心什么，你反而越是调侃什么。在你轻言欢笑时，却不知道病人心中正在忐忑不安。恰到好处的安慰，不但能够从精神上搀扶对方走过难熬的阶段，也能增进彼此间的感情，使彼此的情谊更加深厚。从现在开始，当你开始准备鲜花、水果去探视病人时，不妨也准备好胜似灵丹妙药的吉利话吧，相信一定能够起到良好的效果。

勇敢承认错误，给彼此更多理解

这段时间，乐乐腿摔了，需要休息一年。原本，妈妈计划让乐乐休学，等到开学继续读三年级，这样不至于太吃力。但是看到乐乐人高马大的样子，再留级一年的话，肯定要比从二年级升上来的小朋友高出很多，都不协调了，再加上很多亲戚朋友都建议曾经也是老师的妈妈在家里给乐乐补课，因而最终全家商定一致，在家里上学一年，不休学。做这个决定容易，真正实施起来却很难。原因是妈妈是个急脾气，乐乐呢，也和妈妈的脾气一样，因而娘俩经常为了学习的事情发生冲突，有的时候还会升级为摔东西的恶劣行为。

一天，妈妈给乐乐讲授了一些题目，其中有道题乐乐因为粗心做错了，为此妈妈很生气地批评了乐乐，还惩罚乐乐多做一张练习试卷。乐乐为此很不服气，口中念念有词，不停地叨咕妈妈，妈妈一时冲动，歇斯底里地撕掉了乐乐的试卷，至此，娘俩的冲突进入前所未有的白热化阶段。整个下午，妈妈都不理乐乐。然而，妈妈静下心来想了想，觉得自己不管多么生气都不应该撕掉乐乐辛辛苦苦做好的试卷，因而妈妈在晚上主动向乐乐道歉。当妈妈说出“对不起”时，原本同样气鼓鼓的乐乐突然委屈地哭起来，他一边哭一边说：“妈妈，既然你跟我道歉了，我就原谅你了。我也有做得不对的地 方，不过以后你能不能不要撕我的试卷了呢？”妈妈保证不再撕乐乐的试卷；乐乐呢，也主动反思，保证以后再也不惹妈妈生气了。

在很多父母心里，孩子是自己的私有财产，不管什么事情，都是孩

子的错误，而作为父母是绝对不可能有错的。现实的情况却是，孩子往往没有错，他们只是遵循本性在发展，父母却常常犯错，甚至伤害孩子幼小的心灵。然而，几千年来的封建思想的影响，导致父母有着愚昧的权威观念，即使认识到自己错了，也很少主动向孩子道歉。长此以往，必然会导致孩子个性压抑，甚至失去自信。其实，谁说父母就不会犯错呢？只要是人，每个人都会犯错，父母对于孩子也不会是永远的权威。蒙特梭利曾说：“儿童是成人的父。”这句话特别有道理。当我们渐渐远离天性，是儿童在我们与天性之间架起桥梁。父母意识到这个道理，在犯错之后能够主动向孩子承认错误，相信孩子一定会有不同的表现。

人非圣贤，孰能无过。在生活和工作中，每个人都有可能犯错。每当不小心犯错之后，最重要的是辩解吗？当你急于辩解时，你会发现效果很差，甚至事与愿违，导致对方对你意见更大。一旦犯错，不管是什么原因，首先应该做的都是真诚地道歉，勇敢地承担责任。只有这样的态度和姿态，才有助于你赢得他人的谅解，也才能给彼此一个台阶，不再因为那个有心或者无心的过失而尴尬。

不但父母子女之间如此，亲戚朋友之间如此，同学同事之间如此，包括陌生人之间如果不小心发生摩擦，则同样应该遵循这个定律。那个主动低头退让的人，一定不是怯懦的人，而是真正勇敢的强者。要知道，当那三个重如千金的字——“对不起”说出口时，你与他人之间就拥有了友好的桥梁，你们的沟通再也不会无缘无故地中断。就让我们变得更加勇敢一些吧！说出“对不起”，你才算真正地战胜了自己，也获得了征服他人的可能性。

销售心理学

洞察客户心理需求，
突破客户心理防线，
解除客户心理疑惑，
赢得客户心理认同。

李昊轩
著



SALES PSYCHOLOGY

销售的关键，
在于读懂客户的心理

抓住客户心理，
无论什么都能销售出去

赢得客户信任，维护客户忠诚度，

让你的客户由拒绝变接受，由排斥变认同。

天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

作者简介

李昊轩　，畅销书作家，资深图书策划人。对产品营销有着丰富的经验和独到的见解，喜欢将复杂的问题以简单有效的形式表达出来，具有创新理念和产业化思维，目前致力于理财类产品的大众普及工作。

前言
PREFACE

销售的秘密，就在读懂客户的心理 >>

为什么客户会对一件产品情有独钟？

为什么客户会改变主意选择其他产品？

为什么客户会最终选择相信一个陌生人？

……

我们都知道，要想钓到鱼，选择合适的鱼饵非常关键，因为不同种类的鱼对鱼饵的喜好也不同。此时，你就必须得站在鱼的角度去思考它们喜欢吃什么，然后根据鱼的喜好选择在钩上挂什么鱼饵，这样你才有可能钓到鱼。

同理，作为一名销售员，你要想赢得客户的选择，也必须站在客户的角度思考问题，知道他心里想什么，这样你才能更好地提升你的销售业绩。

销售行业有一句名言："成功的推销员一定是一个伟大的心理学家。"可见，谁读懂了客户行为背后的心理，谁就可以获取利润；谁预知了客户心里潜在的行为，谁就可以抢占先机。所以，作为21世纪销售

领域的从业者，如果你不了解客户的行为，不清楚客户的心理，无异于特种兵上了战场才发现自己带了一件尚不会操作的智能化武器。

美国的一项调查表明，那些顶尖销售员的业绩通常是一般销售员业绩的300倍，而那些人也并非个个都能言善辩，相同的是他们都拥有通往成功的方法。尽管他们所拥有的那些方法可能不完全相同，但却有一个共同之处，那就是他们都洞悉客户的心理。

在每一次成功的销售当中，销售员从一开始接触客户到完成交易，他所需要的不仅仅是细致的安排和周密的计划，更需要和客户进行心理上的交战，从这个角度讲，销售不仅仅是销售员与客户之间进行商品与金钱的交换那么简单，更是一场销售员与客户之间心与心的互动与博弈，需要销售员掌握并利用好心理学。销售员要想赢得订单，就必须成为这场心理战的赢家。

销售与人有关，最不能忽视的就是人的心理。所以，在当今竞争日趋激烈的销售领域，谁能抓住客户的心，取得客户的信任，谁就最有可能成功。

事实上，销售高手往往都是研究心理学的高手。美国著名图书推销员比恩·崔西说过：“我能让任何人买我的图书。”他之所以这么说，是因为他明白一个道理：要想让一个人心甘情愿地去做一件事情，首先必须要让这个人心情愉悦，而让对方愉悦的唯一途径就是了解其心理。只有掌握了客户的心理，才能在迅速变化的市场中占有一席之地。

这就是销售，它考验的是人的意志，锻造的是人心。销售是一场心理战！销售是心与心的较量！销售员在这一过程中需要综合学习，进而不断地认识自己、沉淀自己，以便更高效地协助客户买到他们心仪的商

品或服务。抱着这样的心理去工作，你会发现你的工作将容易得多。

本书以心理学知识作为理论基础，引证了许多经过科学验证的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出各种在销售中卓有成效的心理策略，并提供行动建议，相信会对销售员的工作有很强的指导作用。

当然，不管怎么说，你都应该努力奋斗，因为正如书中所说：“只有奋斗才是唯一出路。”希望本书能够指导你的销售生涯，助你成功！

目　录

前言

上篇　客户是谁：客户心里都在想些什么

　　第一章　读懂客户心理，解读购物奥秘

　　　　摸清“上帝”到底是怎么想的

　　　　顾客都想享有VIP待遇

　　　　顾客都担心上当受骗

　　　　人人都有从众心理

　　　　为什么人们喜欢追求名牌

　　　　顾客要的就是占便宜的感觉

　　　　顾客心中都有一个价格

　　　　顾客偏喜欢与销售员“对着干”

　　第二章　解读客户的肢体语言，了解其真实意图

　　　　眼睛是客户赤裸裸的内心表白

　　　　眉语是顾客的第二张嘴

　　　　头部动作往往先于决策

　　　　手部动作是客户内心活动的“心电图”

　　　　“脚语”有时比“手语”更值得信赖

　　　　坐姿中蕴藏的玄机

　　　　空间距离映射心理距离

　　　　折射在酒中的客户心理

　　　　从吸烟看客户的性格特征

中篇　顾客吸引力：顾客是如何被吸引的

　　第三章　销售赢的是心态

　　　　用微笑拉近彼此间的心理距离

注意倾听，恰当把握客户的需求
稳中求胜，让顾客变主动
让客户多说肯定的话
快速找到客户的兴趣点
多利用惯性思维引导顾客
让顾客的借口说不出来
适当给顾客一些紧迫感
第四章　读懂客户心理，拉近彼此的心理距离
用热情留住老顾客的心
站在客户的角度思考问题
用真诚赞美你的客户
把握体验心理，让客户早做决定
积极回应并解决顾客的抱怨
用正确的态度对待投诉
即使顾客无理，也不能失礼
下篇　绝对成交：金牌销售的攻心秘籍
第五章　销售中你必须知道的心理定律
原一平定律：要有百折不挠的坚强心理
哈默定律：天下没什么坏买卖，只有蹩脚的买卖人
奥纳西斯定律：把发展客户的工作做在别人前面
奥新顿法则：你关照客户的心，客户就关照你的生意
二八定律：善于抓住最重要的客户
伯内特定律：让产品在顾客心中留下深刻印象
二选一法则：把成交的主动权掌控在自己手上
三分之一定律：顾客最可能在一条街的三分之一处成交
斯通定理：视客户的拒绝为成交机会
第六章　销售员必知的心理学效应

焦点效应：让顾客觉得自己很特别
互惠效应：拿人家的就会手短
人性效应：比商品更重要的是人性
权威效应：顾客更信赖专家式的销售员
稀缺效应：短缺会促使商品升值
折中效应：报价要留有余地
老虎钳效应：你再加点，生意就成交
退让效应：让顾客感到愧疚地让步
创新效应：打破常规，出奇制胜
附录　80后、90后顾客消费行为的特点
返回总目录

上篇
客户是谁：客户心里都在想些什么

读懂客户心理，解读购物奥秘

解读客户的肢体语言，了解其真实意图

第一章
读懂客户心理，解读购物奥秘

客户心理如同自然界的天气，千变万化但又有规律可循。只有看懂客户的内心世界，提前对其活动做一番预判、梳理，才不至于临阵心慌。好的销售员，只会临阵磨枪；优秀的销售员，讲究知己知彼；精英销售员，知道未雨绸缪。

摸清“上帝”到底是怎么想的

俗话说：“要想钓到鱼，就要像鱼那样思考，而不是像渔夫那样思考。”这样的道理同样适用于销售。

作为一名专业的销售员，要想提高自己的销售业绩，就得学会站在客户的角度思考问题。客户既追求商品的使用价值，又追求精神上的高雅。他们希望受到销售员的欢迎和热情友好的接待。

然而，在现实中很多销售人员没有注意到这一点，他们往往喜欢站在自己的立场思考问题，只想着尽快完成销售环节，从而完成自己的工作。这样做只能让客户离你而去。

心理学家研究发现，客户在成交过程中会产生一系列复杂、微妙的心理活动，包括对商品成交的数量、价格等问题的一些想法及如何与你成交、如何付款、订立什么样的支付条件等问题。客户的心理对成交的数量甚至交易的成败，都有着至关重要的影响。因此，优秀的销售员都懂得对客户的心理予以高度重视。从这个道理上讲，客户就是你的上帝。销售员可以利用客户这一心理，做到“服务客户至上，追求利润次之”，把客户当上帝一样，抓住客户的心，照顾好自己的客户，客户才会关照你的生意，从而让你提高销售业绩并获得更大的市场。

一般工作经验丰富的销售员在与客户初步交谈之后，就能判断出客户处于哪个阶段，知道客户到底会不会买该产品，如果买，什么时候可能买，销售员会依据客户所处阶段的不同而做出相应的反应。如果销售员对客户所处阶段把握不准，很可能会在这一阶段出现一些不恰当的行为，那么下一阶段的活动就很难进行。

销售员在推销产品的过程中要把握在什么阶段、什么样的情况下采取什么样的方式和行为。只有把握好客户的购买心理，才能促使销售行为按照自己的设想顺利完成。

乔·吉拉德是吉尼斯世界纪录大全认可的世界上最成功的推销员，连续12年荣登世界销售第一的宝座。他所保持的汽车销售纪录——连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能破。下面是乔·吉拉德一次成功的推销经历。

一天，乔·吉拉德像往常一样在展销厅推销他的汽车。这时进来一位中年女士，她说需要一辆福特汽车，颜色最好是白色的，因为她比较喜欢白色。刚才在对面车行，那里的销售员说现在没有，必须要等一个星期才行，所以她就想先随便转转。聊天中，中年女士还透露说，之所以今天购车，是希望可以把这辆车当作自己的生日礼物。

“哦，生日快乐！夫人。”吉拉德听这位中年女士说完，立刻诚恳地向中年女士表示了祝福之意，随后便带这位女士进入接待室，并递给她一份新车的宣传资料和一杯水，让她先休息一下并看看新车的资料，然后出去了一下。

一分钟后，吉拉德回来对那位中年女士说：“女士，您喜欢的颜色是白色吗？现在我给您推荐一辆我们的新款汽车，希望您能喜欢。”聊了一小会儿，一位女工作人员走了进来，手里捧着一束鲜花，满脸微笑地递到中年女士的手中，并真诚地说：“祝您生日快乐，女士！”

中年女士很吃惊，继而感动得眼泪都快要流下来了。“天哪，我的上帝，我都不记得上次收到花是什么时候了，已经很久没有人为我庆祝生日了”，中年妇女声音略带哽咽地说，“之前在另一家车行的那位销

售员，估计是觉得我买不起，所以才对我不理不睬的，我想去看看样车，他却让我等一个星期再看，所以我才来你们这儿，其实你们的雪佛兰也不错。”说完，中年女士听了吉拉德的建议，爽快地签下了购车订单。

关怀是一种发自内心的真挚感情，情感的力量是强大的，有时候比商品本身、商业项目、交易规模都重要。“你越关心你的客户，他们就越有兴趣和你做生意。”一旦客户认定你是真正关怀他，真心为他考虑，他就会被感动而决定购买你的产品。

对于销售员而言，你要想让客户购买你的产品，就必须给客户一个购买的理由。这个理由就源自客户的内心！对于消费者而言，他们看重的是销售员对自己是否足够重视与尊重。客户作为“上帝”，他们当然希望销售员能给他们关怀和实惠。

因此，销售员不要只把“上帝”挂在嘴边，表面上不要表现得太虚，而要适当地给“上帝”一些实惠才行。只有真正体会到顾客这种思维的销售员，才是真正的销售高手。当然，掌握客户的心理并不是一件很容易的事情，这需要读懂客户心理。初涉销售行业者，不妨学习一些心理学知识，相信会对你大有裨益！

顾客都想享有VIP待遇

“Very Important Person”译成中文就是“高级会员、贵宾”，简称为“VIP”。这是一些商家鉴于市场竞争激烈而想出的经营手段。凡是成为某个商家VIP会员的人，就可以享受到一些特有的优惠或者折扣，VIP会员还有消费返利、联谊活动、免费停车等特殊权利。如此一来，人们办理VIP会员卡，不仅仅是享受优惠，更涉及面子、身份、地位等。只要条件允许，没有顾客不希望自己享有VIP待遇。

杜小姐经常去一家商务会馆消费，于是，会馆的经理向杜小姐推荐了VIP会员卡。杜小姐觉得比较划算，就办理了一张会员卡。

一次，杜小姐请几个客户在那家会馆吃饭，吃完后杜小姐出示会员卡结账，服务员接过去一看，是老板签字的会员卡，服务得更加周到，不仅酒水按七折算，海鲜也打了八折，大堂经理还亲自送来一盘水果布丁，说感谢杜小姐对会馆的支持，并希望他们下次光临。这让杜小姐觉得自己在客户面前很有面子。

不可否认，人人都有虚荣心。让顾客感受到优待，不是简单地给对方发一张贵宾卡，或者让对方成为VIP会员，而是要在服务上做细，在态度上做精，让顾客真正地感受到你的热情，这样才能让他感受到贵宾级别的待遇。

现在越来越多的商家为顾客办理VIP卡，用打折、积分和优惠等活动来吸引顾客消费，同时给予顾客实惠。VIP卡的形式已经从商场扩展到各种各样的小商户，其种类也是各式各样。

据调查，办理VIP卡的人中有23%是为了满足自己的虚荣心，26%是因为商家推销而办理的，还有15%是抱着“别人有我不能没有”的心态办理VIP卡的。这个调查说明，顾客都想要得到VIP待遇，而推销成功与否，要看你怎样应对顾客的这种心理。

顾客都是有尊严和好面子的，这可能也是顾客对VIP卡情有独钟的原因。作为销售员一定要给予顾客尊严和面子，销售商品是为了赚钱，但是若只看到“钱”，而忽视了顾客的尊严，那么这样的销售员就不算高明。如果你不给顾客留面子，顾客也不会顾及你的情面。维护好顾客的尊严，才能与其处理好关系，最终实现销售的成功。

林语堂先生曾经说过一句很有意思的话：“在中国，脸面比任何世俗的财产都宝贵。它比命运和恩惠还有力量，比宪法更受人尊敬。”确实如此，在中国社会中，面子代表着体面、人格，甚至是尊严。

事实上，顾客总是希望你能给他做一些“特殊”的安排，他们总是希望能够享受到VIP的服务。

丹尼是一家木材厂的老板。一天，他接到一个电话，对方焦躁愤怒、喋喋不休地抱怨他们送去的木材竟然有一大部分都不合格，决定拒收，并让丹尼赶紧过去处理一下。

丹尼放下电话，便连忙驱车赶往卸货地点。一路上他都在想，送过去的木材明明都是由他亲自检验过的，怎么会出现这么大的错误呢？要是以前，丹尼一定会拿出相关材料以证明对方指责的错误，证明自己提供的木材没有任何问题，如果这样，就算丹尼说的是对的，但对方如果坚决不让步，丹尼最终还是只能把木材运回来。不过这次丹尼正好刚参加完卡耐基的培训班，他决定学以致用，既不伤及客户的面子，又妥善

解决这个问题。

到了卸货地点，对方的木材检验员正拿着一个本子，满脸愤怒地盯着丹尼。丹尼笑了笑，说：“我们先去看看木材吧。”木材检验员把丹尼带到不合格的木材边上，丹尼仔细看了一会儿，并询问检验员不合格的理由，很快他明白了，对方把检验橡木的标准用在了检验杂木上。

为了不伤及检验员的面子，丹尼反复和他讨论这批木材的检验标准，让检验员了解，按照合同规定的价格和标准，这批木材是完全合格的。慢慢地，检验员的态度发生了变化，他承认自己检验木材的经验不足，并向丹尼请教了一些经验。最终，丹尼收到了一张全额支票。

尽量克制自己，不当面指责别人的错误，保全对方的面子，丹尼因此让一桩很可能失败的生意转危为安。每个人都很在意自己的面子，因此在销售中，如果销售员无法照顾到客户的面子，将很难取得成功，也无法在销售的道路上走得更远。

李嘉诚说过这样一句话：“不为五斗米折腰的人，在哪里都有，千万别伤害了别人的尊严，尊严是非常脆弱的，经不起任何的伤害。”李嘉诚的从商经验是，重视人的尊严，坚持最起码的人际沟通原则，不仅要让对方获得更多的利益，更要注意让对方在心理上获得被尊重的满足感。

顾客都担心上当受骗

销售的目的不只是将产品卖出去，更重要的是让顾客从购买行为中获得价值感，也就是说消费者对自己购买的产品感到满意，希望自己的购买行为是明智之举。

乔·吉拉德说过这样一段话："要想到顾客购买汽车的钱是他们辛辛苦苦挣来的，他们大多是不富裕的工薪阶层，他们中的很多人把买车看成一生最大的一笔投资，他们希望自己的钱花得值得，他们希望自己的购买行为被别人看作明智的选择。所以，顾客会怕你欺骗他们，而很多行骗的故事更加深了顾客对销售员的不信任感。所以，首先让顾客信任你，消除他的顾虑和担忧是非常重要的。当顾客信任你了，购买你为他推荐的产品，享受你为他提供的良好的服务后，他会喜欢上你，会把你的产品和服务到处传颂。于是你的口碑建立起来了，你的销售之路也将越来越宽。"

著名心理学家马斯洛认为，安全感是人类保障自身安全的需要，也是仅次于生理需要的一种基本需求。人们出于惯性，会对陌生的人和东西缺乏安全感。显然，生活经验与复杂的市场环境加剧了客户的这种担忧。

就销售而言，顾客之所以不信任销售人员，是因为他们认为从销售人员那里获得的有关商品的各种信息，往往不同程度地包含着一些虚假的成分，甚至还会存在一些欺诈的行为。于是，有很多顾客在与销售人员交谈的过程当中，带着逆反心理和销售员进行辩论。因此，在销售的过程中迅速有效地消除顾客的顾虑，对销售员来说显得十分必要。因为聪明的销售员都知道，如果不能从根本上消除顾客的顾虑，交易就很难

成功。

顾客之所以会产生顾虑，很可能是因为在他们以往的经历中，曾经遭遇过欺骗行为，或者说从新闻媒体上看到过一些有关顾客利益受到损害的案例。因此，他们往往对销售员心存芥蒂，特别是对一些上门推销的销售人员，更不欢迎。

一位金牌销售人员说过："作为销售人员，你不是要改变顾客的想法，而是要打动顾客的心。"也就是说，合格的销售员要通过打动顾客的心，让顾客产生购买的想法，而不要一味地去说服或试着转变顾客的思维。

不可否认，现在社会上的骗子很多，许多人都深受其害，而骗子的行骗方法可能会仿效销售员的推销方式，顾客在看到销售人员时就很容易想起被骗的痛苦经历，所以他们认为销售员几乎都是骗子，索性对所有上门推销的销售人员都关上大门。

"这件衣服多少钱？"

"380块！"

"这么贵，200块钱吧？能卖的话就要，不卖就算了。"

"小姐，你太能砍价了，200块进货的价格都不止呢，看你喜欢，这样，260块吧，少了我真的不能卖了。"

"那就220块吧，多了我就不要了。"

"好啦好啦，就240吧，让我也赚个运货的费用。"

“不行，就只能给你230，一分钱都不能多。”

“小姐，你真厉害，行，就230吧。”商家边说边把衣服装进袋子里递给客户。

像这样的对话我们时常能听到，不仅能听到，很多时候我们自己也在进行着这样的事情——砍价。

从心理学的角度来看，顾客就是因为害怕自己被骗，所以尽可能地压低价格。因为服装行业给顾客的印象是暴利行业，即使你报出底价，顾客也会认为其中还有很大的水分。

让顾客产生这种心理的原因在于有些商家促销做得过头了，比如原价1万元的产品，没过几天就优惠到2000元，或者随便找个理由就打个三折。此时，没有购买的顾客就会暗自庆幸自己当初的决定，而且在心理上也会对这个产品产生深深的质疑，所以更不会购买了。而已经购买的顾客看到这样的促销，看到自己购买的产品跌价如此之快，肯定会有上当之感，甚至还会上门要求退货。

对于顾客来说，他们需要的是物有所值的物品，只要质量好，哪怕价格稍微贵点，他们也觉得无所谓，一旦产品的质量不行，或者价格里的水分太大，就算再优惠，顾客也不会选择购买。当然，就算顾客对某件物品很喜欢，身为销售人员的你也不能漫天要价。也许顾客确实是因为喜欢，购买的时候很爽快，但是等他冷静下来之后，他就会感觉自己被骗了，到时候你就会失去这个顾客，并且他会四处散播他的经历，到时候你的口碑就会变差，你失去的不仅仅是这一个顾客。

顾客要的是质量好的产品，同时还要感觉自己买得实惠。如果顾客

刚从你手上买了产品，到你的竞争对手那里一看，你卖给他的东西只要一半的价格就可以买到，你从此就成了反面教材。

许多顾客都怕被骗，面对销售人员，他们表现得很谨慎，浑身上下都充满警惕，就怕掉进销售员的“陷阱”。对待这种顾客，销售员不要急于求成，你说得越多，顾客反而越怀疑，你只需要耐心解答顾客的提问。顾客所提出的问题一般就是他的顾虑，如果能耐心地回答好顾客所关心的这些问题，就能在很大程度上消除顾客对产品的顾虑。

通常，顾客怕被骗的心理会让你们的沟通产生障碍，但同时也会给你带来机会。这种顾客常常是想买产品，同时又希望你能把价格降了再降，所以会列举同类商品的优惠方案来刺激你，你在与顾客交谈时要让顾客了解，任何一款产品都不可能把所有优点集于一身，并把顾客看重的产品优势、购买它的好处等讲清楚。如果有必要，销售员可以拿出一些数据或证书做说明，以证明自己话语的权威性。当然如果有什么产品的优惠活动也要主动告诉顾客，这样的谈话必然能消除顾客担心受骗的心理。

还有一部分顾客是担心商品的质量或功能，对商品没有足够的信心。此时，你不妨直接对顾客说出产品的缺点，这比顾客自己提出来要好得多。对担心上当受骗的顾客直接说出产品的缺点，还有以下几个好处。

（1）顾客觉得你没有隐瞒产品的缺点，是个诚实的人，进而对你的信任感增强，这样他就愿意与你进一步交流。

（2）顾客会觉得你很了解他，无形中就会减少很多疑虑。

（3）销售员主动说出商品的缺点，可以避免和顾客发生争吵、冲

突，变被动为主动，从而促成交易。

此外，要想消除顾客的顾虑，还要做好售后服务保障工作。售后对于消除顾客的顾虑起着很大的作用，只要让顾客知道产品出了问题有地方解决，他们心里就会踏实很多。

总之，在销售过程中，如不能正确解决顾客心存顾虑这个问题，将会给销售工作带来很大的阻碍。所以销售人员一定要努力打破这种被动的局面，巧妙地化解顾客的顾虑，使顾客放心地去买自己想要的商品。顾虑是心与心之间的一条鸿沟，填平它，销售人员才能到达成功交易的彼岸。

人人都有从众心理

所谓“从众”，是一种比较普遍的社会心理和行为现象，通俗地解释就是“人云亦云”“随大流”：大家都这么认为，我也就这么认为；大家都这么做，我也就跟着这么做。

关于从众心理，美国人詹姆斯·瑟伯有一段十分传神的文字描述。

突然，一个人跑了起来。也许是他猛然想起了与情人的约会，现在已经迟到很久了。或许是其他的什么原因，总之不管他想些什么吧，反正他在大街上跑了起来，向东跑去。很奇怪，过了一个街口，一个报童也跟着跑了起来。紧接着，一个胖胖的绅士也加入进来……十分钟之内，这条大街上所有的人都跑了起来。嘈杂的声音逐渐清晰了，可以听清“大堤”这个词。“决堤了！”这充满惊恐的声音，可能是电车上一位老妇人喊的，或许是一个交通警察说的，也可能是一个男孩子说的。没有人知道是谁说的，也没有人知道真正发生了什么事。但是整条街的人都向东跑去……

社会心理学家研究表明，从众行为是一种普遍的社会心理现象。这种行为既是一种个体行为，也是一种社会行为，既受到个人观念的支配，也受到社会环境的影响。从众现象产生的基本原因是个人认识水平的局限性和社会公众的压力。

在消费的过程中，从众心理也是十分常见的。因为好多人都喜欢凑热闹，当看到别人成群结队、争先恐后地抢购某种商品的时候，也会毫不犹豫地加入到抢购大军中去。比如，某商场入口处排了一条很长的队

伍，从商场经过的人就很容易加入其中。因为人们看到此类场景时，第一个想法就是“那么多人围着一种商品，一定有利可图，所以我不能错失机会”。这样一来，排队的人就会越来越多。

事实上，这些人中真正有明确购买意图的没有几个，人们不过是在相互影响。这样，即便购买的商品不怎么好用，他们也会在心理上形成一种安慰，毕竟大家都在买，也不是自己一个人上当。因此，销售员在进行销售时，就应该利用顾客的从众心理来营造营销氛围，影响人群中的敏感者接受产品，从而让观望者也接受该产品。

日本著名企业家多川博经营婴儿专用尿布生意，公司年销售额高达70亿日元，并以年增长率20%的速度递增，这一辉煌成绩使他一跃成为世界闻名的“尿布大王”。

在多川博创业之初，他决定施行的尿布专业化生产策略就遭遇了阻碍。公司采用新科技、新材料生产出来的质量上乘的尿布，竟然丝毫无法引起客户的兴趣。而且在公司花了大量的金钱和精力去宣传这款产品后，仍无起色，公司几乎到了无法继续经营的地步。多川博先生万分焦急，经过苦思冥想，有一天他终于想出了一个好办法。

第二天，他让自己的员工假扮成顾客，排成长队来购买自己的尿布。一时间，公司店面门庭若市，几排长长的队伍引起了行人的好奇：“这里在卖什么？”“什么商品这么畅销，吸引这么多人？”于是人越聚越多，当天的销售情况自是火爆异常。随着产品市场占有率的不断提升，人们逐步认可了这种尿布。后来，多川博公司生产的尿布还出口他国，在世界各地都畅销开来。

案例中尿布的畅销就是利用了顾客的从众心理打开了市场，但前提是尿布的质量好，在被顾客购买后得到了认可。因此销售最终还是要以质量赢得顾客，销售员善于利用从众心理只是吸引顾客的一个手段，如果商品粗制滥造，那么上过一次当的顾客以后就再也不会光顾。

顾客的从众心理会给销售人员带来很多方便，因为销售人员可以利用一些手段制造热闹的行情，吸引众多顾客围观并参与其中，从而为自己的销售创造更多的机会。

我们都见过工作人员在大街上发产品宣传单的情景，仔细观察你就会发现，在发传单的时候，如果一群人走过，有一个人不接宣传单，那么其他人也不会接，而有一个人接了，其他人也会跟着接起来。柜台促销时也如此，如果有一个人买，围观的人大都会买，如果没人买，大家就都不会买。造成这种状况的根本原因同样是顾客的从众心理。在许多情况下，人们都会根据众人的行动而行动。

还有，销售人员经常会对顾客说，“很多人都买了这一款产品，反响很不错”“小区有很多像您这样年纪的女士都在使用我们的产品”，这样的言辞就巧妙地利用了顾客的从众心理。

即使销售人员不说，有的顾客也会在销售人员介绍商品时主动问：“都有谁买了你们的产品？”意思就是说“都有谁买了你们的商品，如果有很多人用，我就考虑考虑”。这也是一种从众心理。

实际上，在消费过程中，顾客的从众心理有很多的表现形式，威望效应就是其中一种。最为常见的就是，现在很多公司、商家都会花高价请明星、专家或一些老年人来代言产品、做广告，以引起顾客的注意并促使顾客购买。一般来说，当一个人没有主张或者判断力不强的时候，

就会依附于别人的意见，特别是一些有威望、有权威的人物的意见。

从心理学的角度讲，顾客之间的影响力要远远大于销售员的说服力。因为在生活中，人们更容易信赖身边的人，而不是信赖那些总想着要你掏钱的销售员。从众心理的优势也正在于此！但是，对那些个性较强、喜欢自我表现的顾客，则不太适宜使用此招数。

当然，利用顾客的从众心理的确可以提高推销成功的概率，但是也要注意讲究职业道德，不能靠拉帮结伙欺骗顾客，否则会适得其反。

为什么人们喜欢追求名牌

联合国工业发展组织的数据显示：在全世界所有的品牌中，名牌只占不到3%的份额，但是这些名牌却能够占据总销售额的50%。那么，消费者是如何理解名牌的呢？

俗话说：“人靠衣装，佛靠金装。”所以人们对自己的衣着非常讲究，有些人对名牌的追求更是乐此不疲。在生活中不难发现，宝马汽车、奔驰汽车、法拉利汽车、劳斯莱斯汽车、宾利汽车、路易·威登提包、劳力士手表、江诗丹顿手表、乔治·阿玛尼服装等名牌奢侈品备受人们的热捧。在现代社会中，由于名牌效应的影响，再加上人们的虚荣心理、从众心理、表现欲望等从中作梗，导致名牌在人们的心目中越来越神圣、高大、重要。

在现实生活中，名牌对顾客消费心理的影响不可小觑。这种名牌时尚性消费体现的是人们对自我实现的心理满足，是消费者希望自己与时代同步、赶上甚至超越时代潮流的心理需求。很多人会刻意购买一些名牌产品，即使贵一些也无所谓。对销售人员而言，如果能根据这样的购买心理，推广好自己的产品，一旦形成时尚型消费，必然会出现大批的购买者。

这种消费时尚的流行也就是人们所说的赶时髦。这种购买行为大多是因为人们受到外界环境的影响，如社会风尚的变化。这种类型的消费很容易受到感情的驱使，因此销售人员要特别注意顾客对美的渴望和对追求流行的趋同心理。其实，这些消费者更容易被商家忽悠，商家会尽力夸大顾客的审美能力和判断能力，尽力美化其形象。

我们发现很多人在走进商场的时候，事先对购买什么牌子的商品是有一些考虑的。这种现象相当普遍，另外消费者在购物时还存在一种规律，即商品档次越高，购买的现象越普遍。从心理的角度讲，名牌的心理效应反映在消费者认可你的牌子，去买你的东西。达到这个效应，你的牌子就差不多进入名牌的行列了。

有人开玩笑说，如果把馒头加肉片放进麦当劳的包装，也一定会有不少人啧啧称赞：“麦当劳的馒头就是好吃。”这虽然是句玩笑话，却道出了生活中一个常见的现象：任何物品只要贴上名牌标签，就会受到追捧，甚至没有人去追究它的真伪。

从消费心理学的角度来看，这反映了人们存在“易受暗示”的倾向。现在，各种名牌广告对消费者狂轰滥炸，人们在无形中接受了外部暗示，并把外部暗示转化为自我暗示，进而认为无论哪种商品，只要贴上名牌商标，就是好东西。

我们经常看见很多年轻人喜欢戴着贴有标志的墨镜，尽管有眼科大夫发表文章劝告年轻人把标志撕掉，因为它会妨碍视力，但是很多人就是不听劝，这就是追求名牌的心理起了作用。

可见，消费者的心理往往会被社会性的“时尚”同化。表面上看，这些“时尚消费者”力图通过所购买的商品来达到引人注目的目的。而且，任何一个消费者的大脑中都有一个自己的时髦品牌仓库，这个仓库代表的是时尚和品位，这正是销售员需要诱发的核心内容。因此，销售员要向客户强力灌输自己的品牌意识，把自己的产品也加入到客户心中的“品牌仓库”里，这样做无疑会提升成功的概率。

顾客要的就是占便宜的感觉

销售员中流传着这样一句话：“顾客要的不是便宜，而是要感到占了便宜。”

顾客有了占便宜的感觉，就容易接受你推销的产品。在市场上你也不难发现这样一种情形：一旦某种以前很贵的商品开始促销，人们就觉得它的价格很实惠。

每个人都希望买到物美价廉的商品，要是能够免费赠送那就更好了。销售员只有了解了顾客的这种心理，才能更好地加以利用，为自己的销售工作服务。

那么，怎样才能让顾客感受到他所购买的商品是物美价廉的呢？最好的方法就是促销、降价或者赠送物品，此时的商品相对于平时来说，价值相对提高，于是顾客就会抓住这一机会大量购买。

每逢教师节，黄老师都会带上自己的教师资格证去学校附近的一家商场购物。因为那家商场会在教师节当天赠送教师一些礼物，有时是几把牙刷，有时是一些沐浴露，虽然都是小物件，但是每年的教师节黄老师都会去。

这就是商家促销的一种手段，而像黄老师这样的顾客在生活中也很常见。

物美价廉永远是大多数顾客追求的目标，很少听见有人说“我就是喜欢花多倍的钱买同样的东西”，人们总是希望花最少的钱买最好的东

西。这就是人们占便宜心理的一种生动的表现。

顾客有这种贪图便宜的心理，是一件无可厚非的事，但是这种心理对于销售人员或者商家来说，则是一件天大的好事。销售人员只有了解了顾客的这种心理，才能更好地加以利用，为自己的推销服务。

事实上，商家通过赠送一些精致的礼物可以在很大程度上提高效益。贪图便宜是人们常见的一种心理倾向，我们在日常生活中经常会遇到这样的现象。例如，某某超市打折了、某某厂家促销了、某某商店甩卖了，人们只要一听到这样的消息，就会争先恐后地向这些地方聚集，以便买到便宜的东西。

人们普遍都有一种求利心理，这是一种“少花钱多办事”的心理动机，其核心是“廉价”。

有求利心理的顾客，在选购商品时，往往要对同类商品之间的价格差异进行仔细比较，喜欢选购打折或处理的商品。具有这种心理动机的人以经济收入较低者为多。当然，也有经济收入较高而勤俭节约的人，他们希望通过精打细算节约开支。

古时候有一个卖衣服和布匹的店铺，店里有一件珍贵的貂皮大衣，因为价格太高，一直卖不出去。后来店里新来了一个伙计，他在了解情况后表示自己能在一天之内把这件貂皮大衣卖出去，掌柜将信将疑，决定试之。

伙计要求掌柜听他的安排，不管谁问这件貂皮大衣的价格，一定要说五百两银子，而不是原价的三百两银子。

二人商量好以后，伙计在前面打点，掌柜的在后堂算账，上午基本

没人来。下午有一位妇人走了进来，在店里转了一圈后，看中了那件貂皮大衣，她问伙计：“这件衣服多少钱啊？”

伙计假装没有听见，依旧忙手里的活，妇人提高嗓门又问了一遍，伙计才停了下来。

他对妇人说：“不好意思，我是新来的，耳朵有点不好使，这件衣服的价钱我也不知道，我先问一下掌柜的。”

说完就冲着后堂大喊：“掌柜的，那件貂皮大衣多少钱？”

掌柜的回答：“五百两！”

“多少钱？”伙计又问了一遍。

“五百两！”

声音很大，妇人听得一清二楚，觉得太贵了。

此时，伙计憨厚地对妇人说：“掌柜的说三百两！”

妇人一听顿时心里打了个激灵，认为肯定是小伙计听错了，自己少花二百两银子就能买到这件貂皮大衣，于是快速地付过钱后匆匆地拿着貂皮大衣离开了。

就这样，伙计很轻松地把滞销了很久的貂皮大衣按照原价卖出去了。

上述案例中的店伙计就是利用了妇人“占便宜”的心理，成功地把貂皮大衣卖了出去。销售人员在推销产品的时候，可以利用顾客占便宜的

心理，使用价格的悬殊对比来促进销售。其实在很多世界顶尖的销售人员的成功法则中，利用价格的悬殊对比来俘获顾客的心是一种常用的方法。

优惠是推动销售最有效的方法之一，它能有效地抓住顾客的心理。大多数顾客会拿你的优惠和你的竞争对手作比较，如果你没有让顾客觉得他得到了优惠，顾客可能就会离你而去。所以你不仅要注重商品的质量，还要注意满足顾客这种想要优惠的心理需求。

顾客心中都有一个价格

在销售的过程中，销售员经常会遇到一些很果断的顾客，这些顾客很明显不想因为讨价还价而浪费时间，始终坚持自己的出价，希望速战速决。这个时候，销售员就要识趣一些，在能接受顾客要价的前提下，尽早和顾客达成协议。

玛丽在加拿大度假，一天她在当地的市场上看到了一个别致的木雕。

“这个木雕多少钱？”玛丽问。

“五千加元。”

“一千五加元！”玛丽回道。

“我的天呐！”小贩尖叫起来，还做着似乎要晕倒的动作，然后看着玛丽说：“三千加元。”

“一千五加元！”玛丽还是原来的表情，认真地回答道。

“天呐！”小贩似乎有些抓狂了，他拿起木雕说：“两千加元，不能再低了，我的朋友。”

玛丽笑了笑，摆了摆手，转身离开了，因为她随身携带的只有一千五百多加元。

玛丽走出四五步，后面的小贩大声说：“好吧，我认输，一千八百加元总行了吧！”

玛丽没有回头继续往前走。突然一个小孩子抱住了玛丽的大腿，拉着她往回走。玛丽好奇地跟着小孩子往回走，原来这个小孩子是小贩的孩子。

“好吧，那就一千五百加元！”小贩终于松口答应。

每当玛丽看到这个木雕，都会想起那个小贩，她时常想自己之所以能够买到这么便宜的木雕，就是因为自己的坚持。

在销售过程中，如果顾客明显露出了他的价格底线，聪明的销售员会在有利可图的前提下果断地成交。否则，这种有立场的顾客很可能因为你的盲目坚持而放弃购买，从而导致交易失败。

我们都知道，价格的确定必须以价值即成本为基础，并考虑顾客的接受能力。在具体确定价格时，必须综合考虑商店的形象、经营的状况以及产品的特点等因素，恰如其分地采取相应对策。例如，具有稳定顾客的名牌商店在经销名牌产品时，常常凭借其在市场上的有利地位，推行优质服务与高档价格相配合的政策。但即使如此，其一般也不以贪图暴利为宗旨。因为谁都知道，贪图暴利既不能赢得顾客的信任，商店也无法得到长期繁荣。

虽然多数顾客都想选择价格便宜的商品，但是消费水平的提高和消费心理的变化使销售经营者的方针必须及时地实现从“优质低价”向“受顾客支持的价格”转变。

近年来，在欧美等发达国家的市场上，消费者的购物行为出现了新变化，越是品质好、价格高的产品销售得越快。比如，李维斯牌牛仔裤每条售价是15美元。扬宾尼公司为了向李维·斯特劳斯公司挑战，将每

条牛仔裤的定价提升到30美元，你一定会为这样的营销策略目瞪口呆。但扬宾尼公司通过大量的广告宣传，令本公司的高价牛仔裤以高档商品的形象出现，从而提高了该公司产品的声誉。结果，扬宾尼公司的牛仔裤反而比低价牛仔裤更受顾客的欢迎。

此外，在城市各角落里的便利店更是将这一策略展现得淋漓尽致。为了让消费者认可商品的价格，很多自选便利店内的商品的单价都是9角9分，商品涵盖零食、日用杂货、厨房用品、家用小五金以及常用药品等。虽然9角9分离1元仅差1分，但这1分之差却对消费者的心理产生了重大的影响。

1. 给消费者以准确定价的印象

准确定价使消费者感到经营者对定价是认真的，定价是合理的，即使1分钱也不凑成整数。因而对商品的价格产生了一种信任感。

2. 给消费者以价格偏低的印象

9角9分与1元虽只差1分，但给人的印象是“不到1元钱”的商品，如果是“1元零1分”，那就会让人产生“超过1元钱”商品的印象，两者的价格概念，在心理上的差距似乎比实际差距要大得多。

由于商品的价值不同，不可能所有商品都定价为9角9分。在生活中，我们不难发现，很多低于5元的商品，末位多以9定价，即0.9、1.9、2.9、3.9、4.9、5元以上的价格，末位定价为95，销售情况最佳。

在此，需要注意的是，无计划的低价销售，有时也会给顾客的心理造成不良印象，使其失去对低价商品的信心。因此，对于销售者而言，采取低价政策时，应把减价的原因和条件对所有顾客明确宣布，同时采取确保总体应有适当利润的营销策略才是恰当的。

顾客偏喜欢与销售员“对着干”

逆反心理几乎人人都有，只是程度不同而已。人的逆反行为看起来像是一种恶意的抵触，但从心理学的角度来说，逆反行为并不是有意识的反应，多数情况下都是人下意识的自我防卫。

在销售过程中，你不难发现这样的情形：销售人员越是苦口婆心地把某商品推荐给顾客，顾客就越是拒绝。同样的，当顾客的心理需要得不到满足的时候，会更加刺激他强烈的需要。越是得不到的东西，越想得到；越是不能接触的东西，越想接触；越是不让知道的事情，越想知道。销售人员如果能利用顾客“对着干”的这种心理，就能轻易达成交易。

一位女士走进一家箱包店。售货员小姐见这位女士衣着光鲜，但明显是来自几个不同的中高档品牌，给人一种强烈的拼凑之感，还是热情地迎上去说：“欢迎您，女士，请问有什么可以帮您的吗？”

女士：“小姐，请把那款挎包拿给我看看，好吗？”

“好的，女士，您真有眼光，这是今年新出的限量款，咱们这个城市只有十个，您挎这个包真的很上档次。”

“哦，看这款式和做工确实不错，多少钱？”女士问道。

“这款目前售价是3万元人民币。”售货员小姐笑吟吟地回答。

女士：“哦，好像有些贵了，这款包打折吗？”

售货员小姐迟疑了一下说：“女士，这款新上市的包是不打折的，不然您看看这款紫色的包如何？我感觉这款更适合您，打完折也才4000多元……”

“你的意思是我买不起这款限量的包吗？”女士似乎有些生气了，打断了售货员小姐的话。

“不，不是的，女士，我真的没有这个意思，您误会了……”售货员小姐连忙解释说。

“不要说了，我就要这个包了，给我包起来吧！”

是什么因素导致顾客产生了逆反心理呢？在上面的案例中，售货员明显利用了顾客的虚荣心，从而成功促成了交易。当然，利用逆反心理也需要注意尺度的把握，把握不好反而会对顾客造成心理伤害，从而失去顾客。

比如，顾客对某商品特别感兴趣，想要摸摸商品的质地，而这时销售人员过来说：“不好意思，我们的样品是禁止触摸的！”这样的回答无疑会招致顾客的反感：有什么了不起的，不摸就不摸，我还不买了！于是扭头就离开了。这就使顾客对商品的强烈好奇心受到了阻碍，从而导致顾客产生逆反心理。

在实际销售中，有很多销售员为了尽快成交，便一味催促顾客做出购买决定，但是这样很有可能会起到相反的作用，令顾客产生逆反心理：因为在与顾客初次接触的时候，顾客常常怀有戒备之心，如果此时只是一味强调自己的产品如何如何好，如何如何实用，顾客反而会因害怕受骗更加警惕，从而拒绝购买。

爱德华先生的私家车已经用了很多年，最近故障频发，他决定换一辆新车。这一消息被小镇上的汽车销售公司得知，于是一拨又一拨的销售员前来向他推销新车。

第一个销售员来到爱德华先生家里，首先看到门外那辆老爷车直接尖叫着说："我亲爱的爱德华先生，您的这辆老爷车实在应该进入博物馆了，来吧，看看我给您带来的新车资料，我敢保证您对这些新车一定会动心的。"

于是，他开始详细介绍自己公司的轿车性能多么好，多么适合他这样的公司老板使用。无疑，这样的话让爱德华先生心里特别反感。因为在他看来，对方那样贬低自己的汽车，只不过是想让自己掏钱去购买他销售的汽车的伎俩罢了。

又一个周末，另外一名汽车销售人员登门造访，爱德华先生冷冷地看着他，心想：不管他怎么说，我都不买，看他能使出什么新花招。可出乎爱德华先生意料的是，这位销售员对他说："凭我的经验，您的这部车还能再用上一年半载的，现在就换未免有点可惜，我给您留一张名片吧，等哪天您决定换车了可以联系我们公司！"说完就主动离开了。

这位销售员的言行和爱德华先生想象的完全不同，使他之前的心理防御一下子失去了意义，因此其逆反心理也逐渐消失了，他还是觉得自己应该换一辆新车。于是一周以后，爱德华先生拨通了那位销售员的电话，并从他那里订购了一辆新车。

销售员在向顾客推销产品的时候，一方面要避免引起顾客的逆反心理，以免其拒绝购买自己的产品；另一方面要学会刺激顾客的逆反心理，引发顾客的好奇心，让顾客产生强烈的购买欲望。上面例子中的销

售人员就是从相反的思维方式出发，消除顾客的逆反心理，从而使爱德华先生主动购买自己的产品。

可见，逆反心理是顾客身上一种非常有意思的现象，销售员如果不懂，就会导致顾客和你“对着干”，结局是你想卖，顾客却无论如何都无法下决心购买你的产品。销售员掌握了逆反心理，可以假装拒绝顾客购买某产品，此时顾客反倒非要买来用用，结果正中销售员下怀。

第二章
解读客户的肢体语言，了解其真实意图

客户的言行举止、音容笑貌都在向销售员透露着一些重要的信息。不要小看这些信息，就是这些容易被人忽略的细节性信息最终指引着销售的走向。只有那些具有敏锐观察力的销售员会发现客户肢体语言所代表的含义，为客户送上最贴心的服务，并为实现销售的成功打下坚实的基础。

眼睛是客户赤裸裸的内心表白

德国著名心理学家梅赛因说：“眼睛是了解一个人最好的工具。”这种通过眼神、目光深入他人内心的能力是人类所独有的。从生理学的角度看，眼睛在人的五官中是最敏锐的，因此，眼睛又有“五官之王”的称号。

眼睛传递的信息是最有价值、最为准确的。为什么这么说呢？因为眼睛是传达身体感受的焦点，瞳孔的运动是独立、自觉、不受意识控制的。舌头能骗人，但没有经过专业训练的普通人，通过他的眼睛就能看出他是怎么想的。因此，正如俗语讲的那样，“眼睛是心灵的窗户”，你在想些什么，你的眼睛都会立刻忠实地呈现出来。

因此，对于销售员而言，透过客户的眼神就像是趴在客户的“窗户”上，向里张望心灵的格局。作为销售员，要学会从客户的眼神里看出他的真实想法，并拿出应对之策。成功的推销人员都是善于观察的人，他们能够捕捉到顾客眼睛里哪怕一丝异样，从而调整自己的销售策略。

宋杰的第一份工作就是在一家冰箱厂做销售。经过一个月的岗前培训，正式上岗后经理让她去拜访一位姓周的客户。宋杰来到这位客户的家里，一阵寒暄过后，开始转入正题。

“周女士，根据我们公司的回访记录，您是有意向要更换一台冰箱的，所以我今天特意过来看看您准备买什么款式的？”

“是啊，最近温度越来越高了，家里的老冰箱制冷效果不是很好，

已经咨询过维修部门了，他们建议更换一台。”

“嗯，是这样啊，您可以看看我们公司的冰箱，它是由智能节能专家控制系统全自动控制，4D匀冷保鲜，鲜循环动态保湿，空间自由组合，更能减少电能损耗。”

“是吗？”顾客一直用眼睛直直地看着宋杰，看起来很认真的样子。

宋杰以为这位客户被她的话打动了，于是说得更起劲了：“相对于市场上其他公司的产品来说，我们公司的冰箱在静音方面更胜一筹，声音在19分贝左右，所以您休息时绝对不会受到一丝的打扰。”

在听完宋杰的叙述后，周女士并没有做出购买决定，而只是礼貌地说要再考虑考虑，过两天再回复。

在和客户谈话的时候，销售人员要时时观察客户的眼睛。因为推销就是一种人与人之间的交流，交流时注视着对方的眼睛是对别人尊敬的表现，同时也能从对方的眼睛中读懂一些东西，这些东西也许是话语没有表达出来的，因此，在销售中你要学会观察客户的眼睛，读懂客户眼睛里所表达的意思。

在上面的案例中，宋杰见客户用眼睛直直地看着自己，就以为客户是对产品感兴趣，但事实并非如此。案例中的周女士尽管把目光睛停留在了宋杰的身上，但是最终却没有签单，就证明客户没有认可宋杰的说法与他们公司的产品。

眼神是内心活动的一面镜子，不同的眼神代表着不同的含义。在销售中，销售员会遇到形形色色的客户，难免会遭到客户的冷眼，当然也

会得到客户理解、支持、鼓励、称赞的眼神。把握这些常见的眼神所代表的含义，必将给销售员的工作提供很大的帮助。一般在销售过程中，客户的眼神可分为以下几种类型。

1. 柔和友好型

这样的客户是善良的、真诚的，对人很少有戒心。在面对销售员时会眉眼含笑，嘴角也有笑意，表现出对人的热情和好感。这样的客户是销售员喜欢遇见的，即使生意不成，至少心情是愉快的。

2. 怀疑型

大多数人对销售员都充满了怀疑，因此看销售员的眼神也会充满不信任。客户在选择产品时总是比较谨慎，如果销售员提供的信息没有足够的说服力，就会引起客户的怀疑。此时客户的眉头就会微皱，瞳孔也会变小，眼睛里透露出迟疑的神情。

3. 好奇型

如果销售员的产品有很多有趣的地方，这时客户的瞳孔就会变大，嘴巴微微张开，眼皮抬高，盯着销售员或者产品仔细地看，表现出极大的兴趣。有些产品有着奇特的功能，在制作工艺上很有技巧性，如果客户之前没有见过这样的产品，就会为产品的奇特性所吸引，并表现出惊讶。销售员只要抓住客户的这一延伸特征，并对其有效引导，客户购买

产品的概率就会非常大。

4. 沉静型

这些人的瞳孔总是保持自然状态，眼皮不动，冷静地看着销售员，这说明销售员的产品或者话题对客户来说不足为奇，无法引起客户的兴趣。这样的客户一般见多识广，很有主见，而且很沉着，不会被销售员华丽的说辞所迷惑。对待这样的顾客，销售员要用真诚的服务和优秀的产品品质来打动他是最实际的。

总之，眼神可以传递出很多客户内心深处的信息，销售员要善于观察顾客的眼睛，发现客户的内心，这对销售工作的顺利开展是很有帮助的。

眉语是顾客的第二张嘴

“眉语”也是体态语的一种，指在特定的语言环境中，人们用眉毛舒展或者收敛等动作来替代语言，以此表情达意。眉毛可以表现出不同的情态，通过眉语人们不仅能够传达出很多意思，还可以彼此进行交流，人们常说的“眉目传情”“挤眉弄眼”“眉来眼去”等就是一种交流，一种暗示，有时甚至比有声语言更能传达出真挚的情意。

对于销售员来说，要善于通过顾客的眉语来了解其内心情感，要学会用眉语与顾客交流，从而有效地表情达意，最终顺利成交。

李女士准备买一套新的职业套装，在会见一个重要的客户时穿。但她在商场转了大半天也没有看上眼的，感到很沮丧。她又转到一家精品屋，进去后就一屁股坐在一个小凳子上。这时一位销售员过来询问她是否需要帮助。李女士有气无力地说想要买在会见客户时穿的职业套装，但转了多半天也没有选中合适的。

销售员见李女士眉头紧锁，就知道她确实很累了，于是倒了一杯水端到她面前说：“看样子您确实很累了，不如先坐下休息一会儿，会见客户穿的服装确实不能马虎，一会您可以在我们店里转转，我们这刚好新上了一批新款的职业套装呢！”

见销售员如此热情，李女士情绪好了很多，她边喝水边和销售员讲述这多半天的经历。销售员从李女士透露出的信息中已经知道她想要的款式和价位，于是在李女士喝完水后，给她推荐了一款深灰色职业套装。李女士一看，便眉毛上扬，露出了欣喜的表情，但是很快又皱起了眉头，问道：“价格偏贵了，能不能打折呢？”销售员最终给了8折的

优惠，李女士非常满意，眉开眼笑地购买了那款职业套装。

在上面的案例中，李女士因为购物未果而眉头紧锁，见到喜欢的套装便眉毛上扬，又因为价格过高而皱眉，最终谈妥价格，买到自己心仪的服装而眉开眼笑。可见，不同的“眉语”，表达不同的人物情绪，销售员要善于通过观察顾客的眉语来了解其内心情感。

具体来讲，我们常常见到的顾客眉语的表现形式有以下几种。

1. 扬眉

具体状态是双眉扬起，略向外分开，眉间皮肤伸展，使眉间短而垂直的皱纹拉平，而整个前额的皮肤向上挤紧，造成水平方向的长条皱纹，则表示高兴的神态和心情。在销售过程中，如果商品正合顾客的口味，使顾客有一种“踏破铁鞋无觅处”的欣喜，顾客就会出现这种神态。当然，如果顾客是一条眉毛上扬，一条眉毛下降，则表示对销售人员介绍的商品心存怀疑或者还有不理解的地方，这就需要销售人员进一步证明或者加以解释。

2. 皱眉

双眉紧蹙，表示忧虑、不高兴、不耐烦，或者很为难。如果顾客出现这样的表情，说明顾客对销售员说的话或者推销的商品很不满、不喜欢，而且有很强的抗拒心理，不愿意再听销售员介绍。如果顾客皱眉时伴随着低头、侧脸，而且脸绷得很紧，说明对方非常厌恶、反感。

3. 耸眉

耸眉指眉毛上扬，停留一会儿又下降，有时也会伴有撇嘴的动作，这表示的是一种厌烦和不欢迎，有时也表示一种无奈。顾客露出这种不愉快的表情，就表示他不愿意接受商品。这时，销售人员就要保持冷静，对顾客的心理表示理解，用最有力的证据去说服顾客。

4. 闪眉

眉毛上扬，又立刻下降，像闪电一划而过，同时还伴着扬头和微笑的动作。眉毛闪动是惊喜的一种表现，表示眼前一亮，对对方的到来很欢迎。如果对方是一个老顾客，见面后还会通过“连闪”的动作向你问好，遇到这种情况，销售员最好的应对策略就是用“闪眉”回应，这会让对方觉得你很幽默、聪明。如果顾客在销售过程中表现出这样的表情，那么成交是很有希望的。

5. 眉毛紧缩

表明顾客正在犹豫，拿不定主意。

6. 眉毛倒竖

眉角下拉，表明顾客非常愤怒。

7. 眉毛抬得很高

表明顾客不相信你的话，感觉你在吹牛。

头部动作往往先于决策

在很多情况下，人们嘴里说的话和肢体语言所传达的意思是不相符的，人的嘴巴可能会说谎，但是身体很难说谎。在这其中，头部属于人体的“司令部”，人的眼睛、耳朵、舌头、鼻子会把外界的信息输送到居于中心位置的大脑。大脑会根据所收集到的信息的好坏，有针对性地做出反应，并通过同步动作呈现。所以头部往往是人们关注、观察身体语言的重点。从某种意义上说，观察头部所得到的信息也是最为准确的。

随着雾霾天气的频繁出现，马力公司所代理的空气净化器的生意开始火爆起来。一天上午，马力像往常一样敲开了一家公司的门，并顺利见到了该公司的负责人。入座之后，马力就开始滔滔不绝地介绍自己公司代理的空气净化器的功能和特点，以及客户使用后的种种好评等。

负责人听了马力的讲述，似乎对这一话题非常感兴趣，听得频频点头。在介绍完产品之后，负责人说：“可以先拿一个试用一段时间吗？”马力很痛快地答应了。随后，马力便留下名片和一台空气净化器离开了。一个月之后，马力接到了负责人的订购电话。

头部是人体活动最频繁的部位。点头、摇头、抬头、歪头、低头等传递着动作实施者内心的真实情感和态度。在上面的案例中，客户频频点头，就是签订合同的最佳时机。在销售过程中，销售员要多注意观察客户细小的动作，通过头部动作洞察人的心理就是一个值得借鉴的方法。

1. 点头

一般来说，点头表示赞许和认可，基本表达一种肯定的意思。如果客户在和销售员交谈的过程中每隔一段时间就做出点头的动作，就表明客户对谈话很感兴趣，销售员可以继续说下去。但也要注意客户点头的频率，如果客户是快速地点头，那就有了否定的意思，这就等于在告诉销售员，他已经听得不耐烦了，或者是催销售员马上结束自己的发言，以便给他一个表达观点的机会。这个时候一定要适可而止，尽快结束谈话，以免惹怒对方，使合作彻底失败。

有的时候，客户为了尽快把销售员打发走，就会频频点头认可产品，并且说对产品表示出很大的兴趣，但是他们会找借口说过几天给出答复。销售员当时也许会信以为真，但事后又迟迟收不到这些客户的答复，所以销售员必须识破客户的这种谎言。

2. 摇头

一般情况下，摇头表示否定的意思。摇头所蕴含的心理信息同样在于频率和速度。摇头频率稳定、速度适中，表明客户对销售员表述的内容明显持否定态度，此时销售员应及时转变策略；摇头较少，而动作缓慢，则很可能代表客户认为销售员介绍得非常棒，此时又和缓慢点头代表的意义相同了，这就需要销售员具体情况具体对待了；快速摇头基本就代表了客户的否定态度已经相当坚决，至少短时间内很难改变他的想法，所以尽快结束拜访为妙。

3. 低头

跟摇头一样，低头也表示一种否定和不认可，只是这种否定的表达没有摇头来得那么直接，出于各种原因，客户不愿意和销售员发生直接的言语冲突。面对这种情况，销售员应尽快找到客户不满意的地方，妥善解决，让客户和你正常交流，这样才有可能赢得客户的信任，达成合作。

另外一种客户低头的情况可能是客户没有理解销售员的话而低头沉思，此时销售员可用改变语速和适时提醒的方式，让客户跟上自己的谈话节奏，并积极引导客户的购买意愿。

4. 头部倾斜

头部歪向一侧倾斜，身体前倾，有时客户也会做出用手接触脸颊的思考手势，这很有可能是客户对销售员的话产生了疑问，正在侧头努力思索。此时销售员应积极引导客户，并及时解答客户的疑惑，因为当客户的疑惑被消除，很有可能就是他最后决定成交的时刻；另外一种情况可能就是客户对销售员已经产生了严重的不屑和不满，面对这种情况，销售员再能挽回的概率已经很小。

5. 后仰头

有时客户为了舒展一下四肢，会仰头放松一下。此时销售人员也不可放松警惕，越是在此时越要保持警惕。因为当人的身体处于放松状态时，防御也会降低，此时提出交易请求，说不定会有奇效。

手部动作是客户内心活动的“心电图”

原始人类曾用身体各个部位的肢体语言进行交流，然而在有了语言之后，最初的肢体语言，除了手势，逐渐都被淘汰了。这就说明手部动作不仅仅是语言的点缀，还具有其他的作用。

古人说：十指连心，而心是主管神明的。所以，观察一个人说话时手的姿势变化，往往能捕捉到对方发出的各种信息。

手部动作经常能泄露出一个人内心深处的许多秘密。现代科学研究证明，手可以感受到来自内心毫米的振动，所以人的心理变化会迅速地通过手部动作反映出来。这就不奇怪为何很多人会将客户的手部动作视为其内心活动的“心电图”了。

在生活中，我们经常可以见到，有人在聊天时会把双臂交叉，紧紧抱于胸前。这个动作的意思是保护自己。每当我们感到有危险或遇到不愿遇到的事情时，我们都会下意识地将双臂交叉，紧紧抱于胸前，用自己的肢体形成一道身体防线，抵抗外来的危险，从而达到保护自己的目的。

销售员在面对客户时，如果客户双手抱于胸前，那表示他们对你怀有戒备之心，你的话刺激到了他，于是他借此保护自己。此时你要是继续谈下去，只会徒劳无功，因为客户的内心是抗拒的，所以你要做的是把客户的心拉回来，消除他的戒备之心。

一名保险公司的销售员去拜访一位姓王的客户。

“你好，王先生！我是人寿保险公司的销售员，昨天打电话和您预约过的，最近我们公司推出了一种新的保险业务，不知道您有没有兴趣了解一下？”销售员开门见山道。

“哦，是这样，那你先大概介绍一下这项保险的内容吧。”

“这项保险主要是针对交通人身意外，最高250万元的保障，最长30年，满期返还128%保费。所以，购买这项保险不但给自己提供了一份非常大的安全保障，还等于存了一笔钱，相当划算。”

“看起来这个保险不错，很值得购买。”王先生边说边双臂交叉，抱于胸前。

销售员见客户认可，又接着说：“是啊，只要入了这项保险，将来您的养老费用都不用愁了。”

“那好吧，让我再考虑一下，明天给你回话。”王先生很干脆地结束了两个人之间的谈话。

手不仅能帮你很好地表达自己，还可以让你通过双手窥知客户的性格特征。有时候，客户本来对销售员的产品不感兴趣，但是为了让销售员早点离开，于是装作喜欢销售员的产品来敷衍，但实际上他是不会购买的。因为此时客户在撒谎，而客户为了掩饰这种说谎的心理，就不得不借助于手势。所以，销售员只有读懂得了这些手势，才能很好地销售产品。就像上面案例中的那位客户，他在回答销售员的问题之后双臂交叉抱于胸前的行为，已明确地表示了其内心的真实想法，所以销售员最终也没能成功引导客户签单。

很多时候，销售员对客户所说的话摸不着头脑，不知道客户的话哪

句是真的，哪句是假的。客户尽管说了谎，但是嘴上却说得好好的，让销售员信以为真。但是不管客户怎样说谎，他的手势都无法隐藏这些说谎信息。

美国心理学家桑·费德曼博士在他的研究中指出，手上的小动作欺骗人的可能性很小，手就像一面镜子一样，把你的心意照了个底朝天。那么，不同的手部动作代表什么样的性格？又有什么深层次的含义呢？

1. 搓手掌

这个动作从人的孩提时代就开始了，当你拿着一根巧克力棒或者其他有趣的玩具逗小孩时，你会发现：孩子冲着你喜笑颜开，并且不经意间搓搓小手掌。同样，如果一位主管接到了一份大订单，他在会上鼓动员工大干一场时，也常常会搓手掌。搓手掌最常见的心理密码是，对某些事物抱有期待，而且这种期待是饱含自信的。当然，这个动作的另一个含义是紧张不安，如那些初次登台演讲的人，紧张时也常会搓手掌。

2. 遮住嘴巴

当客户说谎时，他们往往会不自觉地用自己的手遮住嘴巴。遇到这种情况，你应该停止谈话，并询问客户：“您有什么问题吗？”“我发现您不太赞同我的观点，让我们一起探讨一下吧。”这样就可以让顾客提出异议，销售员也有机会来解释自己的立场并且回答客户的问题。

此外，将手指放在嘴唇之间的手势，是内心需要安全感的一种外在

表现。所以，遇到做这个手势的客户，你不妨给予他承诺和保证，这将是非常积极的回应。

3. 触摸鼻子

美国芝加哥嗅觉与味觉治疗与研究基金会的科学家们发现，当人们撒谎的时候，一种名为儿茶酚胺的化学物质就会被释放出来，从而引起鼻腔内部的细胞肿胀。科学家们还通过可以显示身体内部血液流量的特殊成像仪器，揭示出血压也会因为撒谎而上升。这项技术显示人们在撒谎过程中鼻子会因为血液流量上升而增大。血压增强导致鼻子膨胀，从而引发鼻腔的神经末梢传送出刺痒的感觉，于是人们只能频繁地用手摩擦鼻子以舒缓发痒的症状。所以，销售员与客户交谈的时候发现顾客触摸自己的鼻子，那很有可能是客户在撒谎。

4. 揉擦眼睛

实验表明，大脑通过摩擦眼睛的手势企图阻止眼睛目睹欺骗、怀疑和令人不愉快的事情，或者是避免面对那个正在遭受欺骗的人。如果客户表面上看起来对销售员的话很感兴趣，实际上却时不时地用手揉擦自己的眼睛，那表明他们在说谎。

5. 抓耳朵、揪头发

当销售员和客户谈妥之后，销售员拿出订单要客户签字时，客户却

抓耳朵、揪头发等，这些细微的动作则表示客户对你的产品不是真正的感兴趣，也许他只是嘴上承认你的产品有多好。

6. 抓挠脖子

在客户与你交谈的过程中，如果他时不时地用手指抓挠脖子，那是客户疑惑和不确定的表现，等同于他在说“我不太确定是否认同你的意见”。即便客户说“我非常喜欢贵公司的产品”，同时他却在抓挠脖子，那么，我们可以断定，实际上他并不喜欢。

7. 拉拽衣领

德斯蒙德·莫里斯发现了一种现象，就是撒谎会使敏感的面部与颈部神经组织产生刺痒的感觉，于是人们只好用摩擦或者抓挠的动作消除这种不适。所以，如果顾客频频拉拽衣领，很有可能是在说谎。

这是因为撒谎者一旦感觉到自己的话受到了质疑，那么他们的血压就会增强，增强的血压会使其脖子不断冒汗，因此他们不得不去拉拽自己的衣服。只要客户和销售员交谈时出现了这样的动作，那么几乎可以肯定地说，客户是在说谎。

8. 手托下巴

人体在直立时，头部是由颈部来支撑的，而人在思考时需要精力的

高度集中，如果能够减轻颈部负担，则可以有效增强头部的稳定性和血液的流通性。所以，手托下巴是一种非常有助于思考的手部动作。

9. 手伸进兜里摆弄东西

不少人喜欢将手伸进口袋里摆弄硬币、钥匙等。事实上，喜欢摆弄硬币的人，其心理诉求无非两种：一是把钱看得非常重；二是缺钱，希望马上获得钱财。而习惯摆弄钥匙等小玩意的人，可能是在提醒别人："你应该重视我"。

10. 背手

这类人一般充满自信，心态成熟，遇事也会冷静处理，给人一种镇定自若的感觉。

11. 十指交叉

如果客户十指交叉并遮住一半的面部，一般是在隐藏自己的感觉，或是对销售员的话不感兴趣。如果客户突然把交叉的十指松开，并配合身体前倾，说明他想发表自己的观点，或者想离开。此外，十指交叉也表示焦虑或紧张不安的情绪。

总之，销售员在与客户交往时，为了更多地了解对方，应该多留心一下他的双手，因为它不仅是双手，还是性格特征的外在表现。

“脚语”有时比“手语”更值得信赖

人体的哪个部位最诚实，最能揭示一个人的真实意图呢？

英国心理学家莫里斯经过研究发现了一个有趣的现象：“人体中越是远离大脑的部位，其可信度越大。”因此，我们的脚才是人体中最诚实的部位。

为什么人的脚能够如此准确地反映人们的情绪呢？其实，早在几百万年前，人类的脚就已经能够快速应对周围的情况了，这种反应甚至不需要理性的思考。人的边缘大脑可以确定脚能够在需要时做出相应的反应：停下来、逃跑或踢向敌人。这种生存机制是从祖先那里继承来的。

但在生活中，我们与人相处总是最先关注对方的脸，所以人们都在借一颦一笑撒谎。手位于人体的中间偏下，诚实度算是中等，人们多少利用它说过谎。脚远离大脑，绝大多数人都很少留意这个部位，它比脸和手的诚实度更高，于是构成了人们独特的心理泄露——脚语。

通过观察不难发现，人的心情不同，走路的姿势也不同；人的秉性各异，走起路来也有不同的风采。脚语是一种节奏，是为情绪打拍子的，如同舞场的旋律。“暴跳如雷”是自然界的快节奏和重节奏；“春风得意马蹄疾”是快旋律的轻节奏。

脚语除反映人的情绪外，还可以反映人的性格品质。如果一个端庄秀美的女子走起路来匆匆忙忙，脚步重且乱，就可断定这位女子一定是个性格开朗、心直口快的人；反之，看上去五大三粗，走路却小心翼翼，这样的人一定是外粗内细的精明人。

事实上，人的心理趋向往往是从脚语中泄露出来。诸如，坐下来就跷起二郎腿，表明其具有不服输的精神。若是女性跷起二郎腿，则表明其对自己的容貌有足够的信心，也表明其有强烈的自我表现欲望。此外，人在站立时，脚往往朝向主体心中关注的方向或事物。这点在生活中尤其多见，譬如三个男人站在一起聊天，表面看他们在认真交谈，都没有理会站在一旁的漂亮姑娘，但仔细观察他们的脚，你不难发现他们每个人都有一只脚的方向对着她。也就是说，每个人都在注意她——他们的脚语泄露了各自心中的秘密。

曼彻斯特大学心理学系主任杰弗里·贝蒂教授数十年来一直研究人的“脚语”。英国《每日邮报》曾对他的研究进行过报道。

我们通常最先关注到人的表情和手势，却没有意识到我们的脚“说”了很多内容，通过观察一个人移动脚的方式，可以一窥此人的内心世界。贝蒂教授用男女关系举例说，女性站在男性追求者面前，如果其一条腿前伸，表明她喜欢这名男性；如果双脚交叉或者不动，表示不感兴趣。当然，这种“脚语”并不适用于男性。

如果一名男性感觉紧张，会通过增加脚步移动来表达这种情绪。而女性则相反，如果她们感觉紧张，就会保持双脚不动。

此外，研究还发现“精英”男性和女性的腿脚动作相对较少，因为他们喜欢主宰对话过程，同样喜欢控制自己的身体。性格外向者脚部动作少，害羞者脚步移动相对频繁。自大傲慢的人通常能更好地控制身体，脚部动作也少。

可见，通过观察脚部动作，我们还可以判断一个人是否在撒谎。如

果一个人的双脚完全静止，安分得有点过分，那他很可能在说谎。

贝蒂教授说，不少人认为，一个人说谎时会因为紧张而增加动作，但事实上，说谎者往往发出完全错误的信号。“每个人都关注眼睛和脸部，但人们善于控制（那些部位的）动作。”他说，“因此，是否说谎的可靠迹象是脚部动作。”

对于销售员而言，发现顾客脚部的秘密语言，在很大程度上就能够了解其性格特征、情绪和心理状态，甚至对所推销产品的看法。因此，销售员一定要善加利用。

小白大学毕业后进入了一家大公司做销售员，在入职培训阶段，一位老员工向他们讲了如何读懂顾客的脚部动作促进销售的案例，小白觉得很神奇。培训结束后，小白被分配到公司的专营店工作。

一天，当小白向一位顾客介绍完自己的产品后，便询问顾客觉得产品如何。这时，她发现顾客的脚开始变得活跃起来，她知道这位顾客应该对自己的产品很满意。

接着，小白又给这位顾客介绍了一下同类产品的情况，顾客听着介绍，刚才活跃的两只脚顿时停了下来。注意到这一点后，小白询问：“您有什么其他的想法吗？”

顾客惊讶地问：“没有啊，你怎么知道我有其他的想法呢？”

小白笑着说：“我能感觉到您对我们这款产品有些顾虑。”

顾客说：“你猜对了，刚才我以为这款产品很适合我，但是刚才听了你对同类产品的介绍，我感觉那个品牌的价格便宜些，更适合我！”

“嗯，那款产品也确实不错，所以我才拿来做对比。不过从专业的角度我还是建议您购买我们的这款产品，因为无论是从品牌还是做工来看，您都会发现区别还是很明显的。”小白坦诚地说。

最终，这位顾客因为小白的坦诚，还有独到的观察力，决定购买他推荐的产品。

销售员应该学会通过观察顾客的脚部动作来探知其性格和心理，以便及时、有效地调整销售策略，从而保证自己与顾客的交易取得成功。那么，我们该怎样通过观察一个人的脚部动作来窥探出一个人的内心呢？

1. 张开双腿

如果顾客双腿张开，稳坐在椅子上，说明他此时很自信。面对这类顾客，销售员不能畏缩，要相信自己的产品确实能够给顾客带来好处。此外，销售员在态度上既要彬彬有礼，又要不卑不亢，介绍产品时条理要清晰，让顾客感受到你的专业，这样才能让对方更容易接受。

2. 单腿直立

单腿直立，另一条腿或弯曲或交叉或斜放在一侧。当人们做出这样的姿势时，身体的重心往往会放在一侧的臀部和腿上，从而使得另一条腿得到休息。

这是保留意见或轻微拒绝的意思，也可能是感到拘束和缺乏信心的表示。销售员应该冷静分析一下顾客此时到底在想什么。

3. 腿脚并拢

双腿合并，双脚并拢，双手自然下垂，这是一种非常正式的站姿，显示出一种中性的态度。

当顾客摆出这种站姿时，说明他们并没有明显的去或留的倾向，这只是一种不置可否的信号。

4. 脚踝相扣

人们在自我克制时，会不由自主地将脚踝紧紧交叠。做出这一动作时，男人通常习惯将双膝敞开；而女人则会尽量并拢双膝，减少两腿之间的缝隙。当一个人脚踝相扣时，他的内心便产生了“紧咬双唇”的潜意识，显示出其正在努力抑制某种消极情绪或是缺乏把握，同时还会表现得沉默寡言。

在销售环节中，顾客的脚踝相扣可能是内心犹豫、松动的外在表现。假如顾客对交谈特别投入，那么，他的双脚就会自然地伸向前方。

5. 转向脚

一般情况下，人们都会将身体转向自己喜欢的事或人。销售人员也

可以通过这种信息来判断顾客是否愿意与自己交谈。

如果你看到两个顾客正在谈话，很想加入他们的讨论，但你又不确定他们是否欢迎你的加入。怎么办呢？你只需要观察一下他们的身体和脚的动作就可以了。如果他们移动自己的身体和双脚来欢迎你，那么，他们是真心实意地欢迎你；如果他们没有移动双脚，只是转了转身说了声“你好”，那就表示他们不欢迎你。

6. 脚尖踮起

销售员在与顾客交谈时，如果顾客坐在椅子前端，脚尖踮起，呈现一种殷切的姿势，说明其愿意与你合作，是积极情绪的体现，这时，只要销售员善加利用，双方就能达成交易；如果顾客在说话的过程中身体挺直，两腿交叉跷起，就表示防范与怀疑的态度，这时，销售员就要调整策略，想办法赢得顾客的信任。

7. 跷二郎腿

如果顾客跷起的腿呈现一个角度，说明他很执拗，性格刚强和好斗，你很难说服他。这时候，销售员一定要有自己的坚定立场和原则，以免在交谈中落入下风。

其实，在销售实践当中，也有很多顾客的脚部动作比较少，因为他们不仅喜欢主宰对话过程，还喜欢控制自己的身体。销售员要想窥探出这类顾客的内心想法，就要善于识别常见的脚部语言，并在交谈期间细

心观察。

坐姿中蕴藏的玄机

在销售中，当销售员与顾客进行谈判的时候，顾客的不同坐姿可以反映出他不同的态度和心理。销售员要善于从顾客的坐姿中发现有价值的信息，摸准顾客的内心，为自己的销售提供指导，增加成交的可能，提高销售量。

由此可见，坐姿在很大程度上反映了一个人的心理状态。各种坐姿蕴含了顾客怎样的心理？这些微小的细节又能传达给你一些什么样的信息呢？

老板让施利芬去拜访一位难缠的客户，之前公司已经派出多位销售员，但是每一个都垂头丧气地回来，哭丧着脸说：“这真是一位很难缠的客户，简直无法沟通，所以对于这种客户还是不要浪费时间了。”在听了同事们的抱怨之后，施利芬知道这次工作的难度，所以没有贸然前去拜访，而是花了充足的时间来搜集这位客户的资料。准备充分之后才预约了这位客户。

施利芬如约来到客户的办公室，这位客户确实如同事们所说的那样，甚至都没有起身迎接，还把双脚放在办公桌上，仰在椅子上看着施利芬。施利芬见对方这样的态度没有立即落座，而是非常郑重地对客户说：“您好，先生，或许是我之前的同事给您带来了不快，还请您谅解！”

客户听施利芬这么一说，立刻有点尴尬地把脚从办公桌上拿下来说：“请坐吧，至少你比你的那些同事要懂礼貌得多！”

施利芬坐在客户前面的椅子上，仍旧满脸恭敬地说：“看来或许是真的，我的同事给您带来了不快，在此我再次真诚地给您道歉。”

客户听后，满面笑容地说：“看来你是真的和你那些同事不一样呢，来吧，让我们谈谈合作的事情。”至此，这位傲慢的客户彻底放下了抵触的情绪。

坐姿作为一种最常见的动作习惯，从坐姿细微的区别可以推测出这个人的性情轮廓以及为人处事的方式。如果你是个有心人，在接触客户后的三至五分钟内，即使你们之间没有交谈，你也能大致了解对方的性情。下面我们分析不同的坐姿透露出的不同心理。

1. “弹弓式”坐姿

所谓“弹弓式”坐姿，就是对方把一条腿放在另一条腿上，形成数字“4”的形状，这种坐姿还伴随着把手放在后脑勺上的动作。这种坐姿是一种自信的表现，意味着冷酷、无所不知，很多男性都会用这种坐姿来彰显自己的强势。客户通常用这种姿势给销售人员施压，或者故意营造出一种轻松自如的假象，以此麻痹销售人员，好像在告诉销售人员：我很镇定，我不会上你的当。

针对这种客户，销售员最理智的做法就是要弄清楚对方是故弄玄虚还是真情流露。你只需要跟他一起做出“弹弓式”姿势就能有效地应对他的挑衅，因为通过模仿他的动作，你们之间又重新回到了平等的地位。或者你可以身体前倾，摊开手掌对客户说：“我知道您可能对我的话有些成见，能和我分享一下您的想法吗？”说完后，你再靠在自己的椅背

上，看对方作何反应。如果你没有其他方法打破僵局，继续和客户纠缠不清，结果只会越来越糟，所以不如尽快结束对话，改约下次的会谈时间为妙。

2. 起跑式坐姿

如果在会谈过程中，客户有收脚的动作，则是在传达一种负面信息。如果客户还表现出身体前倾，双手分别放在两个膝盖上，或者身体前倾的同时两只手抓住椅子的侧面，就像在赛跑中等待起跑的运动员一样，则是一种希望结束交谈的暗示。即使对方在收脚动作后没有起身，也多半会双脚点地呈全身收缩状态。

如果销售员在会谈过程中看到客户有明显的上述行为，最好重新引导他们对你所推销的产品产生兴趣，或者尝试转换话题的方向，或者干脆结束你们的会谈，以在此次会谈还没有完全破裂前，争取到下次会谈的机会。

3. 军人式坐姿

这种正襟危坐、双腿并拢、中规中矩得像军人一样的坐姿，如果出现在和谐融洽的氛围中，并且客户在听完你的陈述后，甚至还做出抚摸下巴的动作，那么这个时候你可以大胆地询问对方的想法。你多半能得到肯定的回答。

相反，如果在销售人员给予购买意见之后，客户先是抚摸下巴，继

而双臂交叉的话，这笔生意很可能就谈不成。而且，销售员在面对这样的客户时，最好不要耍滑头，以免让他们反感。

4. 把腿放在椅子的扶手上

当客户把腿放在椅子的扶手上，意味着他想借椅子获取支配与控制的地位，同时也希望借椅背来保护自己。这种坐姿说明客户对销售员谈的内容漠不关心。这类客户虽然看上去比较轻浮，但实际上心思极为缜密，他们很可能是故意迷惑对方，因此销售员绝不能喋喋不休地谈论自己产品的优势，这只会让对方更加反感。此时最好的做法就是让对方把腿放下来，正视你所讲的内容。

你可以站在或者坐在他的身后，因为这样能够让他感到自己容易遭受攻击，从而不得不改变坐姿。

总之，坐姿反映的是一个人复杂的内心世界，因此，在你面前的客户的任何坐姿，你都要能识别其中的含义。

空间距离映射心理距离

美国人类学家爱德华·霍尔通过多年的观察和研究，发现了人们之间的4种距离。

（1）亲密距离：0.15～0.45米，这是父母、恋人、夫妻及关系比较密切的同伴之间的距离，这个区间彼此伸手可触，可轻易给对方以爱抚、安慰和保护。

（2）个体距离：0.45～1.2米，这是朋友之间的距离，在此区间内对方的表情一目了然，适合促膝谈心，也比较适合拥抱或抓住对方的手臂等更亲密的肢体交流。

（3）社会距离：1.2～3.6米，这是同事之间及正式社交场合中人与人之间的距离，此区间超越了身体能接触的界限，给人一种庄重感和严肃感。

（4）公众距离：根据距离的远近又可以分接近型（3.6～7.5米）和远离型（7.5米以上）两种，这样的距离比较适合于演讲等公共场合。

由此我们不难看出，空间距离从一定程度上反映了人们彼此之间在心理上的距离，距离的远近与关系的亲疏密切相关。对于销售员而言，在销售过程中，要善于通过观察客户与自己之间的距离来透视客户心理，还要积极拉近自己与客户之间的距离，增进情感，从而顺利成交。

周涛是一名办公设备的销售人员，最近一段时间他连续去一家单位拓展新业务。第一次，他刚进公司的大门就被前台小姐拦下了，连负责

人的面都没见到；第二次，他好不容易见到了该公司的经理，但对方似乎对此并不感兴趣，草草谈了几句就借口有工作要处理便出去了……

但是周涛并不甘心，当他第三次来到该公司时，恰好碰上那位经理和他的秘书正在费劲地搬一台打印机。眼疾手快的周涛赶紧上前帮忙，一直到打印机被放置妥当调试正常。之后，经理热情地让周涛坐下休息，并亲自倒了一杯茶递给周涛。

接下来的聊天过程中，周涛自然而然地谈及自己来此的目的，并将自己的产品做了简明的介绍。经理俯身认真听了周涛的介绍后，继而又把自己的椅子往前拉了拉，表示同意先试用他的办公设备，如果效果良好，就可以长期合作。

不可否认，销售人员与客户接触之初，客户有意疏远你，对你避而远之是情理之中的事情。但你不能因此而灰心，而是应该想方设法地缩短彼此之间的距离，使客户的心渐渐地向你靠拢，接受你和你的商品。

心理学研究表明：空间距离与心理距离是密切相关的。每种关系都有着不同的距离范围，陌生人之间不会离得太近，亲人之间不会离得太远。

通过彼此之间的空间距离，一般能够比较准确地判断出你与对方的关系和密切程度。销售人员可以通过在与客户会面时客户与你保持的空间距离，来衡量客户与你之间的心理距离，从而洞察客户的情感变化，并善于运用空间距离的转换，使客户的心不断地向你靠近。

那么，销售人员如何通过客户与自己接触时的空间距离来判断客户对产品的认可程度呢？

（1）如果客户始终把你拒之门外，或者和你保持着很远的距离交谈，这种情况下说明客户对你的抗拒和防范心理十分严重，交易很难达成。

（2）如果客户和你面对面隔着茶几或者办公桌坐着交谈，这种情况下表明客户认可你本人以及你推销的商品，交易成功的可能性也就比较大。

（3）如果客户愿意坐在你的身边，听你详细地讲解，这种情况下只要你的产品符合他的需求，他就会选择购买。

因此，销售人员可以通过转换谈判场所来缩短彼此之间的距离，比如把会见的地点换成茶馆、咖啡厅等比较休闲的场所，创造一种轻松和谐的氛围，减少心理上的陌生感，使双方的心理距离自然拉近。同时，销售人员还要善于借助各种社交活动，如棋牌、保龄球等娱乐方式，来了解客户，和客户尽快熟悉起来，并增进彼此的亲密感。

当然，销售人员在与客户接触的过程中，一定要与客户保持适当的距离，不能太过接近，要注意保持必要的礼貌和尊重。如果销售人员和客户的距离靠得太近，则会给客户带来压迫感，甚至会引起客户的反感。

折射在酒中的客户心理

作为现代交际场所的必需品，酒不仅仅是融合人与人之间关系的佳酿，也是揣摩对方心理的工具。酒在销售中所起的作用是难以估量的，它不但能营造了一个良好的气氛，加深了彼此之间的感情，最为重要的是它还可帮助销售人员成功地抓住客户的性格，从而有利于销售的成功。

细心的销售员会在酒桌上发现，酒的种类和客户的性格往往有着某种联系。注意客户对酒的选择，以及他们举杯的姿势和喝酒的风格，从这些细节中销售员能够分析出客户的性格，从而在相处时有所留意，对顾客做出积极的引导。

王建是一名房地产公司的销售员，有一次他约客户在酒店谈生意。他问客户想喝点什么时，客户说："我只喜欢喝红酒，其他的酒我一概不喝。"王建突然想起有次和朋友聊天时，朋友告诉他喜欢喝红酒的人都是性格慷慨、追求高雅，并且实力非常雄厚的。

于是，他就向客户推荐了一套质量最好的房子，他竭尽所能地向客户介绍房子的设计之独特，风景之优美，品位之高雅，住在这样的房子里，正好与其身份相匹配。虽然价钱有点贵，但它绝对值这个价。令王建惊喜的是，客户开心地说："价钱我不在乎，只要房子好。"客户实地看房之后，买卖就成交了。

在这个案例中，王建就是通过客户喜好红酒初步了解了客户的性格，从而确立了正确的销售策略。可以说，在这则成功的销售案例中，

酒让销售人员王建成功地找到了销售的突破口，从而掌握了销售的主动权，使销售朝自己希望的方向发展，推进销售的成功。

那么，酒和客户的性格之间究竟有什么联系呢？

1. 喝白酒的客户

白酒的度数一般以40度为界线，高于40度属于高度白酒，低于40度属于低度白酒。

那些选择低度白酒的客户往往思想保守，人际关系融洽。他们拥有积极乐观的生活态度，可是有时“心太软”，即使是伤害过自己的人向自己求助，也会不计前嫌，倾力相助。当然，这有时候会成为他们的软肋，容易被别人利用。他们善于营造谈话的气氛，到哪里都受人欢迎。

喜欢喝高度白酒的客户，个性好强，无论什么事情都希望自己能够做主。他们容易向别人袒露自己的心声，对小事漠不关心。他们喜欢反抗权威，热衷于冒险和挑战。

面对喜欢喝低度白酒的客户，销售人员要多示弱，这样容易引起客户的同情，有利于销售成功；面对喜欢喝高度白酒的客户，销售人员要多征求他们的意见，让他们感受到尊重，自然会对你有好感。

2. 喝啤酒的客户

喜欢喝啤酒的客户性格比较温和，喜欢帮助别人，逢迎别人，但他

们遇事常常没有自己的主见，不知道该怎么办。

面对这类客户，销售员要主动一点，敢于担当一点，多给他们拿主意。

3. 喝红葡萄酒的客户

喜欢喝红葡萄酒的客户往往干劲十足，不过他们也非常现实，非常注重眼前的利益，对金钱和权力很迷恋。

销售员和这类客户交谈，要注重自己的产品和服务的可操作性，最好多准备一些数据分析，让客户一眼就可以看明白。不过，涉及具体的签单过程销售员不要太过着急，因为这类客户不太喜欢冒险。

4. 喝白葡萄酒的客户

这类客户性情温顺，有时也会富有激情，但并不会保持长久。

销售员对待这类客户，要趁他们心情好的时候采取速战速决的策略，以防止他们情绪低落后做出否定的答复。

5. 喝香槟的客户

选择香槟的客户，一般经济实力都较为雄厚。

销售员在和这类客户打交道的时候必须要做好准备，比如既要讲究着装，也要对时尚、政治、经济等热点话题做一些思想提升，如果能让对方有钦佩的感觉，那谈论产品就是水到渠成的事情了。

6. 喝苏打水的客户

这类客户一般都会有很多奇怪的想法，总是想让自己简单的生活变得妙趣横生，因此与这类人相处往往也会妙趣横生。不过因为这类客户过于理想化，因此他们相对比较敏感。

销售员在与他们相处时要利用他们的虚荣心，懂得欣赏他们，赞美他们，从而弱化对方的心理防线，促成交易。

7. 喝威士忌加水的客户

这类客户一般都颇懂应酬之道，非常擅长人际交往，也非常受人尊重。

销售员与这类客户接触会感到非常愉快。如果销售员在开展工作时遇到阻力，可以多多争取这类客户的支持，相信一定会有所突破。

8. 喝威士忌加冰的客户

这类客户是真正喜欢喝酒的人，他们对事物的判断都是以实用为主，从不装腔作势。与人交往也爱憎分明，很少迁就他人。

销售员和这类客户打交道，一定要信守承诺，一旦你赢得了他们的信任，不管是对销售人员的工作，还是生活，他们都会鼎力相助。

此外，销售人员要明白，喝酒时拿酒杯的不同姿势也可以反映出不一样的内心世界。

（1）喝酒时紧捂杯口的客户虚伪。这类客户多是通过紧捂杯口的动作来掩盖自己的真情实感，他们不愿轻易暴露自己的真实想法，因为害怕他人的选择与自己的期望不一致，也害怕没面子。针对这类客户，销售员最好的应对方法就是奉承他们，以攻破他们的心理防线。

（2）紧抓酒杯并用拇指按住杯口的客户坦诚。用这种动作持杯的客户多是想把酒杯拿得更牢一些，以便接下来一饮而尽。这类人坦诚、豪爽，对于他人的合理请求一般不会拒绝。销售员面对这类客户不要耍小聪明，要以诚相待。

（3）紧握杯子，拇指顶住杯子边缘的客户聪明。这类客户非常理性，他们饮酒会非常有节制，而且如果他们不想喝酒了，也会把话说得很圆满，不会让现场尴尬。销售员在面对这类客户时，介绍完产品要给客户思考的时间。如果对方完全没有兴趣，那么再耗下去也是浪费时间。

（4）握住酒杯的脚，食指前伸的客户贪婪。这类客户虽然看起来很有品位，但却难以掩饰其眼神中透露出的贪婪。你不难发现这类客户比较喜欢和有权势的人打交道，也比较擅长奉承之道。销售员在面对这类客户时要注意自己的着装细节，行为举止也要小心谨慎，不要让对方小觑，否则将很难打开沟通的渠道。

从吸烟看客户的性格特征

很多客户都有吸烟的习惯，这就为销售员了解客户打开了一个窗口，提供了一个渠道。吸烟反映了一个人的内心需要。聪明细心的销售员能够从那一缕缕的青烟中看出客户内心的秘密，从对方吸烟的动作和拿烟的姿势中来解读他的心理和性格，然后对症下药，采取相应的销售策略，最终取得销售的成功。

郝健是一家家具公司的推销员。原先他的推销成绩毫无出众之处，可是后来不知什么原因，他的销售量突然大幅增长，简直不可思议。同僚向他请教时，他笑着说：“我从吸烟来判断顾客的性格，然后根据他的性格来采取相应的销售策略，比如‘0’形吸烟法的人往往说的比唱的好听，可是你不能光听他说的话，还要分析他说话背后的内容，否则你会很容易掉进他为你设的陷阱里；而握拳式吸烟法的人则比较自卑，你必须小心对待他，以免一不小心伤害到他的自尊。一般这些方法都是很管用的。”

那么，销售人员究竟如何从吸烟来判断客户的性格特征呢？我们可以从以下两个方面入手。

1. 从客户的吸烟动作来判断

（1）仰头向上吐烟。这样的客户都较为自信，常常给人一种居高临下的感觉。面对这些客户，销售人员一定要不卑不亢，这样才能博得

他们的好感。

（2）向下吐烟圈。如果客户向下吐烟，说明他的情绪非常消极，心里有很多疑虑，正在思考一些事情。面对这样的客户，销售人员一定要有耐心，等待客户做出决定。在等待的过程中，你也可以预测一下客户的决定，然后想出相应的策略。

（3）吸烟的速度。客户吸烟的速度往往和对方的情绪密切相关，如果他吸烟的速度很慢，说明事情很棘手，他正在考虑怎样对付你。面对这类客户，你要全盘思考，找出应对之计。

（4）吸烟时不停地弹烟灰。如果客户不停地弹烟灰，说明对方此时内心充满不安或者内心冲突严重。面对这类客户，你要多为客户着想，找出他内心不安和矛盾的根源，然后替他解决，这样你就能成功地“俘虏”他。

（5）刚吸几口就掐灭了。此类型的人自我控制力不强，经常将自己的感情任意表现出来，且上进心不强，做事不负责任，自由散漫，不顾及旁人，还常在不经意间伤害到他人。客户有这样的表现，说明他想赶快结束谈话，或者说他心中已经有了主意。

（6）烟灰已经很长却没有意识到。此类型的人做事非常谨慎，一般用心很深，并且善于将自己隐藏起来，非常自信，这种人通常显得较为固执，由于不善于与人交流，常常遭到误解。不过事实表明这种人一般有较高的威信。面对这类客户，销售员应集中精力探知客户的内心需求，并耐心解答客户的疑问。

（7）香烟快烧到嘴巴，还一直吸。此类型的人做事精打细算，在人际交往方面可能会因此而显得较为吝啬，通常社交能力不强，属于较

为节俭的人。有这样表现的客户，销售员可以给予一些小恩小惠，如价格折扣、赠品等，这些都可以引起客户的兴趣，从而引导交易的完成。

（8）点燃一根烟，有时只是应付地吸上几口，其余的就让它燃到尽头。这种类型的人比较注重人际关系的培养，较会尊重他人和尊重自己，通常社交能力较强。面对这类客户，只要产品足以打动他们的心，他们自会做出决断。

2. 从客户拿烟的习惯来判断

（1）用食指与中指的第一指节夹烟。这类客户特别爱干净，很关注细节。这样的客户性格方面较为敏感，偶尔会表现得神经质。工作上，这种人决断力不强，尽管有很好的构想，但缺乏实践的积极性。面对这类客户，销售员一定要小心谨慎，每说一句话、每做一个动作都要考虑他们的感受，以免触及对方关注的细节引起对方的不快，让到手的生意又飞了。

（2）用食指和中指的指根夹烟。这类顾客为人积极，做事干净利落，但有时也因控制不住而随心所欲。他们想做的事情，总是会尽力去做，而且乐于助人。但是这种人韧性不强，只要遭到一次失败就会失去自信，走向极端。面对这类客户，销售员可善加引导，给客户讲明购买商品对他的好处，让对方做出利于成交的分析即可。

（3）用拇指与食指的第二根指节夹烟（手心向外）。这类客户善于社交，有什么说什么，所以也经常惹麻烦。他们富有同情心，但往往会因为嘴巴不严而好心没好报。他们有热情，但毅力不够，很多时候说起来头头是道，做起来却缺少热情，所以常常半途而废。面对这类客

户，销售员要多长一个心眼，不但要听他说的话，还要分析他讲话的内容，不然就会被他捉弄。

（4）用拇指与食指的第二根指节夹烟（手心向里）。这类客户城府很深，在他人面前很少说真心话，与人交往警惕性很高，经常会让人觉得难以接近，原则性强，一旦下决心做一件事，就会义无反顾，而且态度十分谨慎，从计划到实行要花很长时间。面对这类客户，销售员要善智善勇，积极地和客户周旋，避免客户的霸王条款。

（5）把香烟叼在嘴边，烟头稍微往上翘。这类客户往往心地善良，为人热情，但免不了情绪化；做事缺少考虑，容易轻信他人；表面看非常积极，像是一个说到做到的人，可经常说出不切实际的意见，容易犯错误；有时不能客观地分析当前的形势，往往使事情发展的结果大好或大坏。面对这类客户，销售员要循循善诱，耐心解答客户提出的每一个问题。当客户的疑虑打消了，成交也就是必然的了。

销售员应该学会发现，善于观察，一个平常的吸烟动作，一个随意地拿烟姿势，都在无声地告诉你客户的性格和心理。观察到了这些情况，无疑对你的销售工作是非常有利的。

此外，在销售过程中，销售员尽量不要吸烟，因为吸烟有害身体健康并且会分散客户的注意力。例如，在销售员抽完一支烟并准备将烟头丢掉时，客户可能会忧虑其地毯、桌面或纸张被损坏。当然，如果遇到会吸烟的客户，销售员要注意吸烟礼节。若是客户先拿出烟来招待，销售员应迅速取出烟递给客户说：“先抽我的。”若是对方执意，可双手接烟，并称谢；不会吸烟可婉言谢绝。吸烟时应注意烟灰要弹到烟灰缸里。当正式面谈开始时，应立即灭掉烟，倾听客户说话。

中篇
顾客吸引力：顾客是如何被吸引的

销售赢的是心态

读懂客户心理，拉近彼此的心理距离

第三章
销售赢的是心态

人性都是有弱点的，特别是在涉及自身利益时，人性的弱点就会表现得淋漓尽致。客户在和销售员接触的过程中，归根结底就是希望用尽可能少的钱获取尽可能好的产品和服务。销售员只要把握好客户的这一心理诉求，就能轻易地从交谈中找到突破口，达到成交的目的。

用微笑拉近彼此间的心理距离

微笑是打破人与人之间关系坚冰的最佳手段，又是给人留下好印象的开始。在销售工作中，销售员保持微笑的表情，那么你的客户就会更容易接受你。试想，有谁能拒绝一位向他微笑的人呢？哪怕他知道你的身份是一位销售员。

世界级推销员乔·吉拉德曾说：“当你微笑时，整个世界也都在微笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”纽约一家大百货商店的人事部主任也曾公开表示，他宁愿雇用一个有着可爱微笑的小学未毕业的小职员，也不愿雇用一位面容冷漠的哲学博士。

由此可见，微笑的魅力是无穷的，虽然无声，但最能打动人。微笑是人际关系中最佳的“润滑剂”，无须多言，就能化解冷漠、疑虑和陌生感，快速拉近彼此之间的距离。用微笑去对待每一个人，那么你就能成为最受欢迎的人。

威廉·怀拉曾是圣路易红雀棒球队的三垒手，退役以后却成为美国保险界声名显赫的大人物，号称拥有“价值百万美元”的笑容，他每年完成的销售业绩高达百万美元以上。

在威廉退役之后，原本他认为凭借自己的名气去应征一家保险公司的推销员简直就是轻而易举的事情，但出乎威廉的意料，他竟然被保险公司的人事部拒绝。人事部经理告诉他说，推销员必须要有一张迷人的笑脸，而你没有。听了经理的话，威廉没有气馁，回到家之后他开始仔细研究人们的面部表情，然后对着镜子练习微笑。

就这样，经过几个月的练习，威廉最终练成了那张“价值百万美元”的笑脸，取得了事业上的成功。威廉深深意识到，一个面带微笑的人永远受欢迎。因此，每当他进入客户的办公室之前，他总是停下来片刻，以使脸上呈现出真诚的微笑，然后再进去和客户面谈。就是这种简单的技巧，成了他推销保险的必杀技。

在人际交往中，微笑是表示友好意愿的信号，非常有利于建立信任。作为销售员，不要吝啬你的笑容，在你面对客户时露出微笑表明你对与客户交谈抱有积极的期望。

英国的希尔顿酒店就是以微笑服务著称于世。董事长康拉德·希尔顿每次见到下属经常询问的一句话就是：“今天你对顾客微笑了吗？”他深信微笑将有助于希尔顿酒店世界性的大发展。因此他要求下属牢牢记住：无论遇到什么样的情况，希尔顿酒店的服务员的脸上必须要时刻保持微笑。也正是因为这一点，在1930年美国爆发经济危机期间，同行业倒闭了80%，而希尔顿酒店的则成功度过了大萧条，并在其后迅速发展成为享誉全球的大旅馆。

乔·吉拉德说，有人拿着100美金的东西，却连10美金都卖不掉，为什么？你可以看看他的表情。要把自己推销出去，面部表情很重要，它可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为朋友。微笑既是对自己的一种鼓励，也是给自己的一种力量，微笑是可以传递的“兴奋剂”。

在这个世界上，最难战胜的人就是自己。你只有控制好自己的情绪，才有可能把控客户的心理。如果你连自己的情绪都控制不好，更不用谈把控客户的心理了。

事实上，你的客户也想看到一个微笑的销售员，因为那表示销售员

在欢迎自己。只有这样，客户的心情才能放松，双方的距离才能拉近，客户也才愿意与销售员进一步交谈，销售工作才可能进一步进行下去。

在一次大型的游艇展销活动中，很多客户都在参观游艇模型。在这次展会中有一位异国的石油富翁对一艘游艇表现出了很大的兴趣，他问展台旁的销售员：“这艘游艇多少钱？”那位销售员面无表情地报出了价格。富翁虽然对这艘游艇很感兴趣，但是看着销售员“平静”的脸，便悻悻地走开了。

当他走到下一艘游艇前时，展台的销售员热情地上前招呼着。看着销售员脸上的微笑，富翁轻松了不少，于是随口询问游艇的价格。

销售员满脸笑容地告诉富翁游艇的具体价格，并且做了详细的介绍。就这样，销售员的微笑打动了富翁，在了解了游艇的各项参数之后，富翁很满意地签下了订购单，并且很开心地对销售员说：“我很喜欢你时刻微笑的样子，也正是因为你的微笑表示出对我的好感，所以我也很高兴购买这艘游艇。”

毫无疑问，微笑确实给我们的生活带来了许多方便。如带着一种轻松愉悦的心情去同一些满腹牢骚的人交谈，一边微笑，一边恭听。因为微笑，过去令人讨厌的家伙，变成了一个受人欢迎的人；过去很棘手的问题，现在变得容易解决了。

笑脸是美的，是令人喜欢的，销售员的笑脸即使不那么迷人也不要紧，要大胆地笑。要让自己拥有发自内心的微笑，唯一的方法就是你要让自己愉快。如果你的心情很糟糕，没办法微笑，那么你要强迫自己微笑起来。事实证明，如同婴儿般的天真微笑也可以通过训练获得。你可

以对着镜子练习，同时在与人打招呼时也要养成微笑的习惯。甚至在平时你也可以把周围的人当成客户练习微笑，并不断积累经验，这样，当面对真正的客户时你就会自然地把笑容露出来。而这种自然、真诚、纯净的笑容，才是真正动人心扉的笑容。

注意倾听，恰当把握客户的需求

上帝在创造万物时，给了人类两只耳朵，却只有一张嘴巴，这就是要我们多听少说。

丘吉尔曾说：“说话是银，沉默是金。”沟通活动中，必要时保持沉默会很有价值，你的沉默不仅会让客户认为你受到他所讲的话的吸引，而且也会为你自己赢得揣摩客户心思的时间。

倾听比说话更重要，虽然会说话的人容易引人注意，但会倾听的人却让人感到亲切、关怀，更具吸引力。

有经验的销售员都知道，倾听是销售过程中最重要的环节。倾听是获取销售信息、了解客户基本情况以及客户购买异议的重要途径。优秀的销售员懂得如何有选择地听，有重点地听，而且会在倾听过程中给予客户正确的引导，为客户答疑解惑。

一次，一位知名企业家想购买乔·吉拉德推销的汽车。这位企业家学历不是很高，没有很深的家世，白手起家，但是却很有做生意的头脑。乔·吉拉德像往常一样接待了这位客人，并给他做了最详细的产品介绍，随后还推荐了几款最好的车型。吉拉德原本以为交易会很顺利，但是结果却没有成交。

这让吉拉德非常疑惑，他反复琢磨问题出在哪里，可是总也得不到合理的答案，于是，他拨通了那位客户的电话：“先生，您今天有满意的车型吗？”

“是的，有。”那位先生说。

“那您为什么没有定下来呢？”吉拉德问道。

“你开什么玩笑？现在这么晚了还再问这样的问题？”对方明显不耐烦了。

“哦，非常抱歉。能再多耽误您一分钟的时间，您可以说一下原因吗？您知道这对于一个失败的销售员来说是很有意义的。”

“是这样吗？”

“绝对的！”

“好吧，既然你这样说，那我就说一下，不过你现在确定是在认真听吗？”

“当然，非常专心！”

“但是在中午的时候，你却并没有那么专心。”那位先生说，“原本我是打算要订购的，因为这个车整体来说是符合我的要求的，但是在最后一秒钟我迟疑了，因为我发现你对我所讲的话并没有多大的兴趣，你甚至都没有用心听我讲话，那真是太让人失望了。这就是我离开的原因。”

吉拉德回忆了一下，事实确实如此，当时他的心思全在另一位销售员所讲的很有趣的笑话上了……

有人说，世界上最伟大的恭维就是问对方在想什么，然后注意倾听他的回答。对销售员而言，不仅要学会说，更要学会听。能言善辩是销

售员必备的基本技能之一，但是能说往往只是在表达自己，以自我为中心，其实更多的时候，销售员应该学会安静地倾听客户说话，让客户多表达自己，这样才会以客户为中心，让客户感受到重视，满足他们表达自己的心理需求。同时，销售员还可以从客户的表达中，获得有用的信息，帮助自己了解客户的心理，从而实现有效的沟通。

全球知名成功学家戴尔·卡耐基说："在生意场上，做一名好听众远比自己夸夸其谈要有用得多。如果你对客户的话感兴趣，并且又有想听下去的急切愿望，那么订单通常会不请自来。"

或许有的销售员会认为，客户主动说话，销售员被动倾听，这样就会让客户占据绝对优势，而使自己处于较为不利的地位。其实这只是表面现象，实际上，听者反而处于更有利的地位。因为在倾听的过程中，销售员就会拥有比客户更充裕的时间去思索问题。因此善于倾听的销售员，表面上处于劣势，实际是处于优势地位。

可见，倾听是一种有效的销售技巧。善于倾听是销售员最基本的素质，也是探知客户内心世界的一把"金钥匙"，更是获得客户信任、拓展人脉的一种有效方法。

作为销售员，在推销过程中多"听"客户谈他们的想法，谈他们的需求，在听的基础上把这些信息迅速整合，发掘出客户的真正需求，从而采取相应的销售策略，这样才能达到更好的销售效果。

实践证明，出色的销售员必须掌握倾听的技巧，然而这却是销售行业中最容易被忽视的一个问题。通常，在销售产品时，70%的时间是销售员在讲话。

找到充分的理由之前，客户是不会决定购买你的产品的。因此，对

于销售员而言，应当激发客户的理性思考，让客户说话的时间占据你们谈话时间的70%，而自己在提供产品之前一直当听众，直到最后，才应客户的要求说出货品的价格，介绍公司所能提供的产品，然后简要说明公司产品所能给客户带来的好处。

在和客户互动的过程中，一定要让客户感到你不是急功近利，而是真诚地在为他提供服务。你可以用手托着下颌，表现出很投入地在听对方讲话；也可以适时地使用一些惊叹词语，比如“天哪”“太棒了”“太不可思议了”等，以表达你对他积极认可的态度。

当你让客户淋漓尽致地表达完自己的建议后，你也就从中找到了客户的兴趣点，实现销售突破便不是问题了。

当然，做一个好的听众并非易事。好的听众应该专心地倾听，在必要时才附和几句。最具代表性的态度有点头、视线相交、微笑、同情地叹息等。具体来说销售员在倾听客户谈话时，应注意做到以下几点。

1. 用心倾听，了解客户

销售员在倾听时，应充分用心思考，琢磨客户话语的真实含义。如果销售员只顾自说自话，对客户的说话内容充耳不闻，而把倾听的时间用来想应对之策，那就有可能错失了解客户内心真实想法的机会，从而错失销售良机。

2. 耐心倾听

耐心倾听是销售员尊重客户的友好表示，非常有利于拉近销售员与客户之间的关系。无论是不同的观点，还是不堪入耳甚至使人恼怒的话，销售员都要让客户把话说完，切不可粗暴地打断客户的谈话。销售员要善于体察客户的感觉，设身处地替客户着想，不要急于下结论，要争取弄懂对方谈话的全部意思，接受和关心客户，认真帮助他寻找解决问题的途径，当客户感受到你的关心时，将会为销售的成功打下良好的基础。

3. 积极回应客户的问题

在沟通过程中，销售员要有反馈性的表示。可以随对方表情的变化而改变自己的表情，并用简单的肯定或赞赏的词语适当地插话。这样，客户会认为销售员在认真倾听自己讲话，进而愿意更多、更深地讲出自己的观点。销售员也要注意不断将信息反馈给对方，以检验自己的理解是否正确，并引导客户说出更多的内容。

稳中求胜，让顾客变主动

在销售行业，销售员通常是凭借业绩来评定能力的，所以从事销售工作的人一般工作激情都很高，但是在实际的销售过程中，销售员又经常会听到客户表达的诸多不满和异议，这时单凭业绩已经不起作用了。其实，很多时候，有些客户大多是在找借口拒绝购买产品，或是试图以此压低产品价格。对此，销售员如果不能准确识别，就容易失去客户或误入客户的“小圈套”，最终偏离销售主题。因此，对于销售员而言，要根据实际情况制定相应的策略，千万不能急于求成。

俗话说“心急吃不了热豆腐”，这句话对销售工作也有一定的指导意义。我们经常可以看到很多销售员在面对客户时，会直接询问客户是否需要自己推销的产品，这样的开场白会让客户认为你是想尽快赚到钱才这样急切地推销产品，因此客户有了遮掩的想法，他对你的信任度自然而然就会降低。

每位客户都希望得到优质的服务，而不是一开始就被询问是否需要他人推销的某件产品。据有关数据统计，从事一线定点的销售员中有92.7%是女性，这就说明女性的特质——耐心、细致以及韧性，在销售过程中占了优势。所以，销售员在推销工作中，不要在客户面前急于表露自己的销售意图，否则只会引起客户的警惕心理，导致销售工作的失败。

王强毕业后在某公司销售部门工作，他个性好强，希望能在工作中做出好成绩，所以平时工作非常认真，凭着这股冲劲，在入职的短短半年内就因为业绩突出荣登公司的销售光荣榜。

后来，公司陆续招聘了几个优秀的销售人员，业绩也很突出。这让王强有些紧迫感，他心里有些不服这些新同事，想要超过他们。这样的想法无疑是非常积极的，但是表现在工作中，却让王强显得有些急躁，每次有顾客光临，他总是第一个冲上去接待顾客，极力推销产品，希望顾客能够立刻签单，甚至有时候他还会不停地催促顾客做决定，这样的做法无疑让顾客感到厌恶，很快顾客就选择离开了。

王强看着自己的业绩越来越差，心里更加着急，在销售中更加忍不住一遍又一遍地催促顾客购买，如果顾客拒绝，他就会很生气。慢慢地，王强开始变得脾气暴躁，有几次甚至和顾客吵了起来，最后因为顾客的投诉太多，公司不得不让王强先回家休息一段时间。

欲速则不达，王强的急于求成，致使他不仅没有提高业绩，反而弄巧成拙，严重影响了工作。

在销售工作中，抱有急躁心理的销售人员不乏其人。很多销售员工作时心急火燎，总是希望能够尽快和客户签单，一旦客户迟疑一点，销售员就开始沉不住气，对客户一催再催，引起客户的反感。以这种态度对待客户是不正确的，也是不礼貌的。客户可能有着自己的考虑和安排，销售人员应该学会耐心等待，给客户充足的考虑时间，不要一味地急于推销，不断催促。这样做一方面是对客户的尊敬，另一方面也表现出自己的稳重，同时也能避免在销售过程中出现不必要的错误。即使客户拒绝，也不要感情用事，对客户发脾气，或者出言不逊，使自己受到客户以及旁观者的指责和批评，最终失去很多潜在的客户。

容易急躁是一种不良的情绪，对销售员的工作有诸多负面的影响，因此销售员要改正自己的习惯，调整自己的心态，注意工作的节奏感，

培养行为的计划性和合理性，保持一颗平常心，从容地应对自己的工作。

毕竟在销售过程中，不会每次都那么顺利，难免会遇到困难和挫折，如果这时还是一味求快，只会事与愿违。稳中才能求胜，过于急躁反而会漏洞百出，即使得到一时的利益，也会对长远的发展造成不良的影响。销售人员在与客户沟通时，要不断地了解客户的需求，获知客户的消费心理，从而成功地销售商品。此外，销售员要适时地进行自我暗示，提醒自己："要冷静点，急躁只会把事情弄得更糟。"

为了能够让客户对你敞开心扉，你必须想客户之所想，在最短的时间内尽可能多地了解客户的身份、经济实力、购买缘由以及购买商品的侧重点等内容，然后适时地抓住客户的心态。

如果在销售工作中客户始终处于被动地位，销售员的工作是很难开展起来的。销售员在做产品介绍时，可以运用一些问题作为每一次产品性能的描述，以此促使客户更多地参与到产品展示中来。这样不但可以让销售人员更好地控制产品展示的场面，还能引起客户更多的注意，活跃展示现场的气氛，并且可以更好地引导客户的心理，促使其最终做出购买决定。

与客户沟通时，客户并不只是被动地接受劝说和聆听介绍，他们也要表达自己的意见和要求，只有这样，销售员才能得知客户的内心需求。因此，让客户多说，自己多听是销售沟通中每个销售员必须学会的技能。

《销售巨人》一书的作者尼尔·雷克汉姆曾经对提问与销售的关系进行过非常深入的研究，他认为：在与客户进行沟通的过程中，你问的

问题越多，获得的有效信息就会越充分，最终销售成功的可能性就越大。

弗朗西斯·培根也曾经说过：“谨慎的提问等于获得了一半的智慧。”虽然有效的提问对于同客户保持良性沟通具有诸多好处，但是如果在提问过程中不讲究方式和方法，不仅达不到预期的目的，恐怕还会引起客户的反感，从而造成与客户关系的恶化，甚至破裂。

当然，沟通必须建立在客户愿意表达和倾诉的基础之上，如果客户话语不多，那么销售员必须学会引导和鼓励客户谈话，让客户愿意多说。

1. 巧妙地向客户提问

客户一般不愿意主动说出自己的真实想法，如果仅靠销售员一人说个不停，那么这种缺少互动的沟通就显得相当尴尬，且最终必然无效。为了使整个沟通实现良好的互动，并利于销售目标的顺利实现，销售员可以通过适当的提问来引导客户，从而让客户说出自己的真实想法。如此一来，销售员就可以针对客户提出的问题寻求解决的途径。

通常，销售员可以这样提问：“我是否能够请教您一个问题？”“我想再深入进行探讨，可以吗？”“我感到有点困惑，您的意思是……”“您能帮我澄清这一点吗？”这种开放式提问可以使客户更畅快地表达内心的需求。

2. 对于客户的问题要当场解答

对于客户提出的问题，销售员应该立即给出客户想要的明确答案。当然，在此用问句来回答问题是个很好的技巧。如“您说的这是个好问题，但为什么对这个方面感兴趣……”这样一是可以避免误解客户的意思，从而及时找到答案；二是可以使客户得到鼓励，他们会因为找到了热心的听众而增加谈话的兴趣，传递出更多信息。但销售员也不要总用相同的方式，如果你觉得对方要求一个明确的答案，就应立即给出。

3. 及时回应客户所说的话

不管是什么样的沟通，如果只有一人在说而另一人毫无回应，谈话将无法进行下去，与客户沟通尤其如此。如果客户在倾诉过程中得不到销售员应有的回应，他肯定会觉得这种谈话很乏味；而及时回应客户说的话，则可以使客户感到被支持和认可，当客户讲到要点或在停顿的间隙，销售员要以点头等方式适当给予回应，这可以激发客户继续谈话的兴趣。

4. 配合恰当的肢体语言

除语言外，恰当的肢体语言，如体贴的微笑、热情的眼神、适当的表情、得体的动作等，都可以给客户鼓励，使其产生交谈的欲望。

让客户多说肯定的话

世界著名推销大师托德·邓肯在总结他的推销方法时说，他会刻意先问客户一些肯定回答的问题，这样当他问过五六个问题并且都得到了肯定答案后，如果他再继续问客户关于购买方面的问题，客户大多数也不会提出反对意见，这个惯性会一直保持到成交。

这其实有点类似于美国的一种科学催眠术，就是在开始睡眠时，首先提出一些让对方不得不回答“是”的问题，这样经过多次问答就可以在达到催眠效果时，使对方形成想回答“是”的心理状态。

在销售实践中也确实如此，即销售员最初的几句话是很重要的。比如，一位销售员上门推销。

“有人在家吗？……您好，先生，我是某某空调厂的销售员……”

“空调？我现在还不打算换空调。”

很多时候，销售员往往是以这种尴尬的结局收场。显然，在对方已经明确拒绝的情况下，再重新寻找新的话题就很困难了。所以，一开始就让人对你采取肯定的态度极为重要。上面那个销售员完全可以换一种打招呼的方式，如改成这样说：“有人在家吗？我是某某空调厂的销售员。我们现在有一批新型的空调想请您给提提建议。”这样说，一般人是很难拒绝的。有了这个良好的开端，你就可以争取到第二个、第三个“是”了。

在销售实践中，一旦让客户开始就说“是”，客户便忘了你们之间的争执，并且愿意做你所提议的事。

詹姆斯•艾伯森是纽约格林尼治储蓄所的出纳员。一天，一名客户要开户，艾伯森便让他先填写一些表格，但这名客户拒绝填写表格中的某些选项。面对这名倔强的客户，艾伯森没有告诉对方按照规定必须要如实填写材料，否则储蓄所就会拒绝为他开户。

虽然艾伯森那样做也没什么不对，但这样的态度将使这位客户有不被重视的感觉，从而会失去这位客户。于是，艾伯森耐心地解释说：“您拒绝填写的那些内容并不是绝对必要的。但是，我们做一个假设，假如您发生意外，您希望把存在我们储蓄所的钱转移给您的亲属吗？”

“当然。”客户说。

“难道您不觉得应该将您最亲近的亲属的一些资料告诉我们，使我们能够在您万一发生意外时准确无误地实现您的愿望吗？”

“是的。”客户又说。

就这样，简单的两个问题，这名倔强的客户终于相信储蓄所要这些资料的目的是为了他，他不仅把自己的资料全部填写上了，还根据艾伯森的建议，开了一个信托账户，指定他的儿子为受益人，并填写了关于他儿子的详细资料。

事实上，让客户多说“是”并不难，只是销售员们忽略了如何去做。销售员们总是希望客户一开始就同意自己的看法，如果客户不同意，就急切地想驳倒对方以获得对方的认同。销售员或许认为这样做能够显示出自己的高明和专业性，然而不幸的是，这种态度往往会适得其反。其实最好的办法是一开始就让对方说“是”。

雷蒙是西屋公司的一名销售员，在他负责推销的区域内有一位富翁。雷蒙和他的前任一共花了13年的时间向这位富翁推销，直到最近一次终于说服这位富翁答应购买几部发动机。而当雷蒙再次去拜访他的时候，这位富翁却很激动地说以后绝不会再订购西屋公司的发动机了，因为这些东西太热，有一次竟然烫到了他的手。

雷蒙知道与富翁争辩将是徒劳，甚至还会激怒对方。于是雷蒙打算换一种方式来说服富翁："先生，我完全同意您的看法。如果我公司的发动机确实过热的话，您确实不应该再买。您花了钱，当然不希望买到热量超过标准的发动机，是不是？"

"是的。"富翁说。

雷蒙接着说："电工行会的规定是，一台合格的发动机的温度不能比室内温度高72华氏度（约22摄氏度），是这样吗？"

"是的。可是你的发动机却高出了这一温度。"富翁说。

"您工厂的温度是多少？"雷蒙问他。

"75华氏度（约24摄氏度）。"富翁想了想回答说。

"这就对了，"雷蒙笑着说，"75华氏度加上72华氏度等于147华氏度（约64摄氏度）。如果您将手放在147华氏度的水里，会不会被烫伤呢？"

"会的。"富翁心悦诚服地说。

"那么，我建议您最好不要把手放在147华氏度的发动机上面。"雷蒙笑呵呵地说。

“我想你是对的。”富翁说。接着他们又谈了一会儿。后来，富翁成了西屋公司的忠诚用户。

让客户对自己的购买行为表示满意，这是赢得回头客的重要因素。如果客户在你这里购买了一次产品，结果却不满意，那么，这样的客户也就不可能成为你的忠诚客户了。只有客户花钱购买你的产品觉得是值得的，甚至觉得占了很大的便宜，他们才会成为你永久的客户。

在上面的案例中，雷蒙的做法是聪明的。可见，销售员在跟客户交谈的时候，不要一开始就谈论彼此可能有分歧的事。销售员应该先强调彼此都同意的事，并且需要不断地强化这种思维。然后，强调你们双方都在追求的同一目标，试着让客户知道，即使你们有分歧，那也只是方法上的分歧，而不是目标上的。销售员可以首先问一个温和的问题——一个能得到“是”的回答的问题，只有掌握了客户的心理，引导客户做出肯定的回答，接下来的交流才能更顺畅，交易达成的希望才会更大。

快速找到客户的兴趣点

每个客户都有自己的关注点，对于销售员来说，能使沟通更好地进行的要素就是找到客户的兴趣点，打开客户的话匣子，这样销售就有了成功的契机。那么客户的兴趣点到底在哪呢？这就要看销售员平时察言观色的本事了。

对于销售员来说，要使客户对你的态度从排斥、拒绝、漠然处之到对你产生兴趣，接受你的推销，这需要你最大限度地引导、激发他的兴趣。如果双方兴趣一致，那就很容易产生共鸣，迅速消除彼此的隔阂。在这种情感投资的基础之上，实现交易便是水到渠成的事情了。

在某画廊，画商看中了一位画家带来的三幅画，画家标价为每幅250美元，画商虽然对画作非常满意，但觉得价格太高，因此双方陷入僵局。

面对喋喋不休的画商的讨价还价，画家似乎生气了，他干脆从口袋里掏出打火机当着画商的面把其中一幅画烧了。画商看到这么好的画被烧掉，感到十分可惜，他就问画家剩下的两幅画卖多少钱。画家的回答还是每幅250美元，画商还是觉得每幅250美元有些贵，又缠着画家讨价还价。画家不紧不慢地再次掏出打火机，又烧掉了一幅画。这下画商真的着急了，他干脆把最后一幅画拿在自己手里，以防止画家再烧这最后一幅。

画商再次问画家卖多少钱时，画家说道：“750美元，如果你不愿意要，那我就当场烧掉。”最后，画商不得不以750美元的价格买走了这最后一幅画。

在上面的案例中，画家所采用的烧掉两幅画以吸引那位画商的策略不可谓不高明，因为他知道自己的三幅画都被这位画商看中了，所以用烧掉了两幅，剩下的最后一幅画的方法勾起了画商的占有欲望。聪明的画家的做法对销售员而言也有很强的借鉴意义。

在销售过程中，客户购买产品必然是对你的产品感兴趣。不管你的产品有多少个自以为可以吸引客户的理由，面对每一个具体的客户时，必须要因人而异，因为对客户来说可能只有一个理由是最重要的。如果抓不到这个关键点，再多的功能和优势都没有用处。

事实上没有人会在自己不感兴趣的事情上投入过多的精力，如果是自己感兴趣的事情则会情绪激昂地参与进来。销售员在销售中说服客户时也可以利用这种心理，主动去迎合客户的兴趣，拉近与客户之间的距离，从而实现进一步的交流，为最终的销售奠定基础。

华裔日本人安藤百福发明了世界上第一盒方便面后，便一直想打进美国市场。但是方便面毕竟是新兴食品，美国人还从来没有听过“方便面”这个词。对于习惯了汉堡可乐的美国人来说，他们能接受这种产品吗？于是安藤百福针对美国人的情况，采用了“投其所好”的策略。

安藤百福在设计产品时把每盒面的卡路里标识在盒子上面，以适应人们的减肥需要；把面条切得短些，以利于美国人用叉子吃面；还给它起了个“杯面”的名称，适合于美国人用纸杯吃东西的习惯；把汤的味道做得更符合美国人的口味，再加上个副名，即“装在杯里的热牛奶”“远远胜于快速汤”。正是这种投其所好，使方便面一进入美国市场，就受到美国人的热烈欢迎，销售量呈直线上升。

安藤百福的营销策略切中了消费者的需求点，迅速打开了市场。

不仅在宏观市场上如此，人与人相处时更是如此，即人和人之间的行为模式越相似，就越容易形成人际关系。

成功学大师卡耐基曾说：“寻找他人的兴趣点，并表露你自己的，交谈将更加容易继续。”这里的兴趣点是指对方关注的或熟悉的事物。在销售过程中，当销售员发现无法与客户建立起顺畅的沟通，不能顺利地进入产品介绍步骤时，应该及时调整策略，瞄准客户感兴趣的事物，以此作为沟通的切入点，顺利打开客户的心扉。

小王是一家汽车销售公司的销售员，在一次汽车展销会上新结识了一家公司的副总，通过简单沟通，双方互留了名片约定以后联系。在这之后，小王试着打电话联系这位副总，但对方说平时都忙，周末难得休息，已经计划约了一些朋友一起去近郊骑行。

恰好小王也是一名骑行爱好者，于是他问对方自己可否加入。那位副总开始感到很意外，但还是很愉快地答应了。周末，小王和那位副总及他的骑友们一起出发了……经过一路的接触，那位副总对小王刮目相看，感慨自己找到了知音。在返回的路上，很自然地聊到了车展的事情，那位副总说自己特别喜欢驾驶豪华的越野车。小王告诉对方他们公司正好刚刚上市了一款新型豪华越野汽车，并与对方约时间看车，对方爽快地答应了。

社会心理学认为，相似性是人际吸引的重要因素，它包括年龄、性别、社会地位、经济状况、教育水平、职业、籍贯、兴趣、信念、价值观、态度等的相似，其中态度、信念和价值观最为重要。

志趣相投的人很容易熟识并建立起融洽的关系。销售员和客户之间也是一种社会交往，如果双方没有共同语言，是很难进行交流的，更别说向客户推销商品了。如果销售员能够主动去迎合客户的兴趣，谈论一些客户喜欢的事情或人物，把客户吸引过来，让客户对你产生好感，把产品卖掉也就成了水到渠成的事情。

在销售过程中，激发目标客户兴趣的方法有很多，无论运用哪种方法，最重要的是要紧扣引发客户兴趣、注意力这个主题，激发他听你谈下去的兴趣。这样才有可能实现你想要达到的沟通效果。

当然，销售员每天都会与许许多多的客户接触，而自己却不是全能的，不可能什么都喜欢，也不可能什么都知晓，并不能够迎合所有的客户。这就要求销售员要博闻强识，了解的东西越多，知识越丰富，就越能够自如地应付更多的客户。一名优秀的销售员一定是一本“百科全书”，他们需要懂很多的东西，即使不样样精通，也要了解大概，一旦某天和客户谈起，不至于因为自己的无知而冷场，导致沟通无法进行。销售人员懂得越多，越能找到和客户的共同点，使彼此相互吸引。

多利用惯性思维引导顾客

心理学家研究发现，每一个人都会或多或少地有一种惯性思维，正是这种惯性思维引导他们做出相应的决定。这一发现对于销售员而言具有非常重大的意义，他们可以积极利用好顾客的这种惯性思维，引导顾客一步一步地走向自己想要的结果，从而成功地把产品卖出去。

一名女士想购买一副银灰色的手套。

她走进第一家商店，问营业员：“有银灰色的手套吗？”

营业员扫视了一眼货架说：“抱歉，已经卖完了。”

这名女士失望地离开了。

她又来到第二家商店，询问：“请问，你们这儿有银灰色的手套吗？”

“非常抱歉，银灰色的手套现在市场上已经断货了，我们也在积极备货中，可能过几天才能到货。不过您是否可以考虑白色手套呢？”营业员热情地回答。

“可是白色手套太容易脏了……”

“但是白色手套也很时尚啊！当然如果您觉得白色手套不耐脏，那就买两副换着戴。不是方便很多吗？”

女士听后觉得也可以，便购买了白色手套。

我们很多的决定就是在惯性思维的影响下做出的。顾客购买产品，有时候也会受惯性思维的影响，因此，销售员要好好地利用顾客的惯性思维。

在销售中，有时往往因为思维不同，或是一念之差，销售员就会错失很多机会。思路决定出路，只有及时转换思维，才有利于成交。

那么，要怎样去利用顾客的惯性思维呢？

1. 揣摩顾客的心理

销售员和顾客谈话的过程，其实就是双方互相揣摩对方心理的过程。有怎样的心理就会说出怎样的话，这一点销售员一定要了解。所以，销售员在与顾客谈话的过程中，要能从顾客的话语中揣摩出顾客对自己的产品是不是喜欢，是否接受了自己的看法。

2. 销售人员要把问题设计好

销售员在与顾客谈话之前，要把想问的问题设计好，这样在和顾客谈话的过程中才能引导顾客的思维。

广告销售员：“张经理，您好！请问贵公司有招聘的需要吗？”

张经理：“有的，我们在招一个电工。”

广告销售员：“请问这个职位空缺多久了？”

张经理：“有一段时间了……”

广告销售员：“大概多久呢？”

张经理：“哦……有半个多月了吧。”

广告销售员：“啊！这么久了？那您不着急吗？”

张经理：“不急，反正老板也没提这个事。”

广告销售员：“张经理，老板没提这个事可能是因为他事情太多没注意到。但是您想过没有？万一在电工没到位的这段时间，工厂的电器或电路发生问题该怎么办呢？”

张经理：“……”

广告销售员：“张经理，我知道您的工作一向做得很棒，老板非常认可。很多事情不怕一万，就怕万一。万一工厂发生了什么事情，而老板却发现电工还没有到位，那肯定会对您有影响。您为这家公司付出了很多，如果因为一件小事情而受到影响，肯定划不来。建议您尽快招到电工。”

张经理：“你说的好像也有一点道理。”

广告销售员：“我本周六给您安排一场招聘会，您看怎么样呢？”

张经理：“好啊，那就安排一场吧！”

广告销售员：“好的，那麻烦您让人尽快把资料发给我，我好在报纸上帮您做点宣传，确保能招聘到合适的电工。”

张经理："好的，谢谢你了。再见！"

这就是一次成功的利用设计好的问题让顾客点头的销售案例。所以，销售员只要把问题设计好，那么在与顾客的交谈中就能引导顾客的心理，从而很快达成交易。

让顾客的借口说不出来

通用电气公司前CEO杰克·韦尔奇曾说：“从事推销活动的人，可以说是与拒绝打交道的人。战胜拒绝的人，才是推销成功的人。”在销售活动中，不管销售员如何细心和全面，总有些顾客会找出一些拒绝的理由。因此有些销售员会预测顾客会提出一些什么样的拒绝理由，并抢在顾客开口前进行处理与解释，这样就可以先发制人，起到预防顾客拒绝的作用。

事实上，有借口比直接拒绝更有促成销售的可能。只要销售员看准对象，巧妙地加以引导，就会有效地堵住顾客的借口。正所谓盛情难却，当你用无比激昂的热情和真心去感染顾客的时候，顾客就会被打动。

我们经常能看到这样的情景，当销售员在向顾客推销一些产品时，顾客为了避免让销售员感到尴尬和失望，往往会善意地说：“你的产品确实很好，不过目前我并不需要，所以等以后再说吧。”这样的话当然要比冷漠地拒绝要让销售员心里好受得多。面对这样的顾客，销售员不仅要向顾客表示感谢，还要邀请顾客随便转转，说不定顾客就会因此而挑选到心仪的商品。即使顾客最终没有选择购买，销售员也要保持礼貌和尊敬，给顾客留下好印象，这样当顾客真的有购买需求时他也会第一个想到你。

而对于那些有购买需求，却借口频频的顾客，销售员则要善于用自己的真心去堵住顾客的借口。顾客之所以会找出各种各样的借口进行推诿，很大程度上是对产品的质量、性能或者价格等方面有所担忧，希望销售员做出解释或让步。如果销售员不懂得顾客的心理，只是自顾自地

推销，那么顾客也只能不断地寻找新的借口加以回绝。而如果销售员能看透顾客的心理，主动询问顾客是不是因为质量、性能而担忧，或者因为价格太高而犹豫，并站在顾客的角度提一些合理的建议，顾客就会乐意接受，并信赖你。

一位女士到商场闲逛，在一个服装柜台前驻足停留，销售员小莉赶紧迎上来给她介绍了几款新款服装。结果那位女士不是觉得服装板型不好，就是觉得颜色不合适。最后，服装几乎都看完了，也没有为顾客找到一套合适的衣服。但是小莉并没有抱怨，而是很真诚地向女士道歉说：“小姐，真是不好意思，浪费了您这么长时间，也没有为您找到一套合适的衣服，真是很抱歉。”

听到小莉这么说，那位女士反而觉得有些过意不去，对小莉说：“没关系，我自己再转转，再想想哪套衣服比较适合我。”说完，她径直走到对面衣架，拿起一套衣服端详起来。其实这位女士看中了这套衣服，只是觉得价格太贵，虽然才试穿了一下其他的衣服，但总感觉不如这套衣服好，所以才一直犹豫。

小莉看到那位女士期望的眼神，慢慢地走过去对她说：“这也是今年的新款，属于休闲类的。穿起来也很时尚，喜欢的话您可以试穿一下。”

女士犹豫地说：“不用了，相对来说，这件衣服我还是比较喜欢的。”

小莉说：“没关系，您试穿一下吧！对了，这套衣服正在做活动呢，可以享受八折的优惠价。”

听了小莉的介绍，那位女士决定试一试。结果穿起来效果真的不错，只不过她还是觉得价格有点贵，于是拿着衣服里外翻看起来，最后她竟然发现在衣服袖口的里衬处有一个污点。小莉解释说这估计是在包装过程中不小心弄脏的，但绝对不属于质量问题。这位女士还是希望能够在价格上优惠一些。

于是小莉对女士说："好吧，我知道您也是真心喜欢，虽然您认为这件商品有瑕疵，但您知道这绝对不属于质量问题。这样吧，原价395元，打过折以后是316元，我现在去找经理说一下，看能不能把零头去掉，您看怎么样？"

女士点点头。小莉说："那您先稍等片刻，我去找经理说说，但是我不能保证一定可以说服经理降价，我只能尽力而为！"不一会儿，小莉高兴地回来说经理同意了。那位女士被小莉的真诚感动，对小莉连连道谢，并保证下次还来小莉这里购物。

小莉以不厌其烦的敬业精神，以及对顾客真诚的服务，最终感动了顾客，也赢得了顾客的信赖，将其发展为回头客。

其实，在面对顾客的诸多借口时，销售员不要认为是对自己的否定或是对产品的拒绝。而应该听出顾客的话外之意，仔细考虑顾客是不是就真的不需要。如果需要，如何才能让顾客接受。对于那些拿不定主意的顾客，销售员首先要学会和他们沟通，从谈话中了解顾客的性格特点，寻找顾客犹豫的心理根源，找出突破口，堵住顾客的借口，让顾客满意地接受。

实际上，在销售实践中，大部分顾客总是想买到更便宜的商品，这是人之常情；一些顾客有一种强烈的自我表现欲，希望在讨价还价中显

示自己的能力；一些顾客对销售员及其产品的价值不太信任，怀疑它不值那么多钱，怕自己吃亏上当；一些顾客以价格为借口，想获得其他方面的优惠；一些顾客想试验一下销售员对价格的态度到底如何，以便了解到产品的真正价格；一些顾客先入为主，对产品的价格早有看法，他过低地估计了生产成本；一些顾客眼下的经济状况不佳，支付能力有限；一些顾客根本就没准备花太多的钱来购买销售员的产品；甚至一些顾客想从同类商品经销商那里购买产品，以促使你降价……

当然，上面列举的只是销售过程中部分常见的原因，很明显，实际情况更复杂。销售员只有掌握了顾客的心理和动机，才能在销售活动中灵活自如地应对。销售员要想成交，首先就必须分析出在顾客种种借口的背后，究竟是哪一种动机在作怪。唯有如此，销售员才能摸准顾客是否有意购买或愿意花多少钱购买商品，从而采取正确的对策。

适当给顾客一些紧迫感

在销售活动中，销售的职业特点决定了销售员在工作中要遇到形形色色的人：有的温顺，有的固执，有的开朗，有的怪异。遇到容易被说服的顾客，可以很容易实现销售目标；但是遇到难缠的顾客，沟通难以进行时，也不要气馁，这也是销售员锻炼自己销售技能的绝佳机会。不要因为顾客难以应对就胆怯退缩，这对你的销售工作是有害无利的。面对这种顾客，你要学会适时地“威胁”他们，这样你才能促使顾客下单。

这样的例子不胜枚举，譬如，在一个房间的墙壁上贴上“不准进入”的纸条，这会激起很多人想进入房间一探究竟的冲动。同样，在推销活动中，如果销售员适时地告诉顾客过了一定的时间段将不再供货，那么顾客购买的欲望将会更大。

销售员在碰到态度恶劣的顾客时，也可以试着态度强硬一些，因为顾客有挑选商品的理由，而销售员也应该有拒绝卖出的权利。销售员应该学会说“不”，适时地告诉顾客如果不能接受现在的价格，那么你就不卖了——有时候这样反而能够促使交易快速进行。

销售员小肖自从做销售以来，销售业绩一直很好，甚至在很多时候，别人卖不出的产品，她都能很顺利地推销出去。在被问到为什么能这么容易完成交易时，她说了这样一段话：“事情其实说起来也没有那么难，在推销过程中，合作双方的地位应该是平等的，但工作中很多销售员都把自己的地位降得很低，面对顾客只知道服从，甚至是屈从，他们从来都没有想过，单纯地让顾客买你的产品，大多数顾客就会产生‘逆反心理’，这样的推销方式肯定不行。你只有以平等为基础，给

顾客一个合理的价格，并适时地传达出‘超过这个价格范围我就不卖’的意思，顾客的逆反心理才会被矫正过来，此时，对于确实需要的产品，他们又怎么可能不接受呢？”

从销售员小肖的话里我们不难看出，适当地向顾客传达“我不卖”的信息也是很重要的。当大多数销售员只会无限顺从顾客的时候，由于你给顾客留下了特殊印象，你被选择的可能性也许会更大。试想，当顾客担心错过这次就买不到了，又怎么会不迅速做出购买决定呢？他们一定都会想：先买回家再说，可不能让别人抢先了。

销售员在与顾客进行沟通的时候难免会面临很多异议。在顾客不能主动购买时，销售员要尽量说服。但若顾客还是不能下定决心，销售员不妨改变策略，适当给顾客施加点压力。比如，在谈判过程中，销售员一定要学会适当使用“威胁”。只要运用得当，无疑会对你的销售工作起到良好的促进作用。

周明是一家室内装修公司的业务员。他最近接触的一个业主计划做房屋装修，经过初步了解，业主预算内的装修费用是7万元，但公司对这一档次的装修费用统一规定是9万元。经过一番讨价还价，业主承诺可以将装修预算提高到8万元，但周明在心里又仔细盘算了一下，要达到业主的要求，工程最低报价也不能低于8.4万元。谈判就这样僵持住了！

双方都在坚守自己的价格底线，而且都在说明自己价格的合理性，但又似乎都说服不了对方。周明收拾了一下桌上的报价单，做总结性发言：“好吧，关于价格的问题我已经给您解释得很清楚了，如果按照您要求的材料费用真的不能低于8.4万元。其实我们的分歧并不大，谈了

这么久，如果最后因为4000块而前功尽弃，不是太可惜了吗？”

业主见周明这么说，显然有些心动了：“那么，我们再各退一步，怎么样？”

“各退一步？我的报价是8.4万元，您给8万元，您说您会涨到8.2万元，是这个意思吗？”周明问道。

“是的，”对方说，“如果你能降到8.2万元，我们就马上成交。”

周明又说：“关于价格的问题我刚才真的已经跟您解释得很清楚了，我给您报的已经是底价了，您这个要求我无法擅自做主，我得跟老板商量一下，看看他的意见如何。我会告诉他您给到了8.2万元，看看我们能不能成交。我明天给您回话。”

第二天周明给业主回电话说：“唉，我们老板态度强硬！我本来相信自己能让他接受8.2万元的，但我昨天晚上花了两个小时又把您的装修单据过了一遍，我们老板坚持说如果低于8.4万元，我们就会亏本。”

最终，这单生意以8.4万元的价格成交了。

在销售中，这样的“威胁”只是销售员在对顾客的需求经过认真分析的基础上，通过善意的提醒，增强顾客的购买欲望，缩短顾客的考虑时间的一种策略。因此，在与顾客进行沟通时，销售员必须保证自己的暗示是客观、实际的，绝不可以用谎言来欺骗顾客。销售员要基于对顾客的尊重和关心有技巧地进行说服，使顾客坚定购买产品或服务的决心。

第四章
读懂客户心理，拉近彼此的心理距离

卓越的销售员之所以能成功，是因为他们知道如何攻破顾客的心理防线，懂得如何牢牢把握顾客心理。他们可以的，你同样也行！学习和掌握他们的攻心秘籍，在平时多加训练，你一定是下一位金牌销售员！

用热情留住老顾客的心

热情是一个人对所热爱的事物的倾心度。热情加上真诚，是一个人所能拥有的最珍贵的工作品质和生活品质。它能激发我们不断地去追求自我超越，并产生磁力，向着既定的目标前进。

日本著名的推销大师齐滕竹之助认为，即使你语言笨拙，见到对方时只要能热情相待，也一定能打动其心灵。顾客不是为你的推销技巧所感动，而是为你的热情感动。

可见，没有热情就没有销售，如果一个人对自己的工作连热情都没有，这个工作他又怎么能做好，业绩又怎么会突出呢？

实践证明，销售员自身的热情对其成功的作用占95%，而产品知识只占5%。很多初入销售行业的新人虽然没有学会太多的销售技巧，却能不断将产品销售出去，创造相当不错的业绩，其原因就是他们对自己事业的高度的热忱。对于销售员来说，业绩的创造往往始于热情。

作为一名销售员，你所面对的是人，要做的是心和心的交流，如果在工作中充满热情，就能从自身散发出活力，表现出真诚与自信，这种朝气蓬勃的状态能够感染顾客，让顾客相信你的产品和服务，进而达到快速成交的目的。

一名优秀的销售员会永远让自己沐浴在热情的阳光下，因为他们知道只有诚挚的热情才能融化顾客冷漠地拒绝，让顾客被你的行为感染，带你走上销售成功之路。

布兰科夫妇打算买一台空调，于是他们来到电器卖场某品牌空调的柜台前向销售员咨询。

销售员礼貌地和布兰科夫妇打过招呼后，便简单地把该品牌几款空调的功能和价格做了介绍。但是，布兰科夫妇对空调的差异并不是很清楚，想多了解一些，但又不知道具体应该从哪些方面区分。可是销售员却说空调其实没有多大差异，关键看顾客的心理预期价格是怎样的。

对于销售员这样的解释，布兰科夫妇觉得不太靠谱，于是又来到另一品牌的柜台前咨询。这次销售员认真地倾听了布兰科夫妇的需求，在得知他们想把空调安装在卧室时，专门为他们推荐了一款具有静音功能的空调，还给他们仔细介绍了空调的其他功能和这款空调优于其他空调的特点。

布兰科夫妇听了这位销售员热情、详细地介绍后，感觉这正是他们需要的空调，于是当即决定购买了。

热情，对于销售员来说，就是这么的重要！当你拥有一种发自内心的热情时，你的热情就会感染你的顾客，从而让他们接受你销售的产品。毕竟，顾客也是有感情的人，也很容易被销售员的热情打动。

更难能可贵的是，热忱还可以使顾客消除对产品和你的排斥心理，使他们与你达成共识。明白了这一点，当你接待任何一个顾客时，你都应该尽可能多地考虑到自己会给顾客留下什么样的印象：是热忱还是冷漠，是考虑产品对他们的帮助，还是只考虑利润。

热情，是销售员推销成功的利器，只有足够和持久的热情才能融化顾客对待陌生人的冷漠。对于销售员而言，一时的热情容易做到，而持

久的热情却很难保持。如果能把热情培养成你性格的一部分，必定能在艰难的销售行业中无往不胜。

现实中，由于顾客的开发是一项比较困难的工作，吸引新顾客的成本至少是维护原有老顾客的5倍，因此更凸显出留住老顾客的必要性。那么，如何才能留住老顾客呢？

1. 让顾客对你满意

提高顾客满意度是留住老顾客的前提条件，只有顾客对你的产品、服务甚至你的公司感到满意，才有留下的可能性。

当然，顾客满意是建立在顾客期望之上的。期望值的大小决定了满意度的高低，而且它们之间是成反比例关系的，因此不要给顾客过高的承诺。当你所提供的水准超越了他们的期望时，顾客会有一种满足感。

2. 让顾客眼里只有你

事实证明，培养老顾客的忠诚，所需的费用远远低于开发新顾客所花费的成本。

要想永远留住老顾客，就必须以优质的服务满足他们的需要，只有知道什么时候该提供什么产品，才能让顾客心甘情愿地与你合作。

3. 及时处理老顾客的抱怨

对于那些提出抱怨的顾客，若问题得到圆满解决，其忠诚度会比从来没有抱怨的顾客更高。

顾客的抱怨，要及时处理，将问题迅速解决或至少表示出有解决的诚意。拖延时间只会使顾客的抱怨变得越来越强烈，顾客感到自己没有受到足够的重视，不满意程度便会急剧上升。

此外，处理顾客的抱怨，要坚持一条原则：不与顾客争辩。这条原则至关重要。就算是顾客错了，也不要与之争辩，心中要始终存有这种观念：顾客是上帝，他们的一切反映都是正常的。

总之，企业要想进一步发展，就应该不断地开发新顾客并留住老顾客，与老顾客建立起友好的合作关系。同理，要想成为一个业绩卓著的销售员，就不仅仅是和老顾客做一次生意，而是和老顾客做永久的生意。只有得到老顾客的支持，才能轻松自如地取得非凡的销售业绩，成为一名高效的销售员。

站在客户的角度思考问题

社会学家曾经做过一次社会实验，当街随机采访路人，询问他们最关心的人是谁？备选答案包括自己的父母、伴侣、孩子，或者其他什么人。受访者会如何回答呢？他们最关心的人会是自己的父母、伴侣或者孩子吗？其实都不是，人最关心的永远都是自己。当我们与人交谈的时候，用得最多的一个字往往就是“我”。如果你仔细观察，不难在生活中发现以下场景。

当你看和别人的合影时，你在照片中最先看到的肯定是自己；当你得知单位被盗之后，你最关心的肯定是自己丢了哪些东西……之所以这样，说明不管你是什么人，不管你在什么时候，内心都是非常关心自己的。人们在处理事情的时候，往往最先想到的都是自身的利益，都会想着要保护自己。

一个人对自己重视是无可厚非的，关心自己是人们最基本的心理。人作为一个独立的生命体在社会上生存，需要满足自身生存和发展，需要进行自我保护，需要获得尊重和承认，需要实现自身的价值，需要得到社会的认可。

要想做好销售工作，销售员就要学会换位思考。对于销售员来说，当他面对一名陌生的客户时，客户或许会面临一些自己解决不了的问题，销售员此时要站在客户的立场上思考问题，设身处地地为他着想，拉近与客户之间的距离，帮助他解决问题。从另一角度而言，客户是销售员的衣食父母，所以在服务客户时，要深入了解客户的想法，试着与客户站在同一立场上，这样才能取得双赢。

但在销售过程中，我们发现很多销售员内心都坚持“以盈利为唯一目标”的原则。于是，这些销售人员为了使自己获得更多的利益，总是不惜去损害客户的利益。他们或者诱导客户购买一些质量差价格高的商品，或者觉得客户买完之后就与自己无关了，对客户在使用过程中出现的任何问题都不闻不问……

这样做固然可以在短时间内获得部分利益，但是从长远来看，对销售员的工作发展却是有害无利的。因为，如果客户事后发现自己的利益受到损害的话，这无疑将会降低他们对于销售员的信任感，长此以往，大量的客户流失也就是必然的了。

因此，销售员在推销产品的过程中，如果能把客户的问题当作自己的问题来解决，而不是做“一锤子买卖”，那无疑会获得客户的信任，客户日后一旦有需求自然会第一个想到你，这样合作才会更加长久。

因此，销售员在为客户服务、向客户推销产品时要学会站在客户的立场上，了解客户的真正需要，为客户提供增加价值和更加省钱的方案，这样销售员才能够受到客户的欢迎。

成功的销售需要坚持互惠的原则。时刻为客户着想，站在客户的立场上看待问题，帮客户想一下怎么才能够省钱，然后自己再从中赚钱。只有双赢才是持久之道，才能拉近你与客户之间的关系。当客户非常信任你之后，才会继续和你合作。在多次合作之后，你从中获得的利润当然会比“一锤子买卖”要大得多。

陈豪是一名工程机械销售员。一次，一个外地客户打来电话询问某型号机器的价格等情况。陈豪听了客户说的大概情况之后，他感觉客户要求的机型配置有点不太合理，虽然按照客户的要求去做，销售额会很

高，但是他不打算这样做。陈豪在电话里向客户建议道：“我刚才听了您说的大概数据，觉得您报的机型配置有点不合理。当然，按照这样的配置使用起来是没有任何问题的，其实想要达到同样的效果，机器的型号可以降低一档，这样您投入的成本也会适当降低一些。”

“哦，是吗？”对方似乎有些惊奇地说道，“但这些类型的机器是厂里规定采购的，而且是好几个工程师共同决定的，应该不会出现什么错误吧？”陈豪听客户这么说，不禁也对自己产生了怀疑，他赶紧对客户说：“这样吧，针对您的问题我再去查阅下相关的材料，并且请教一下厂家的技术人员，看看他们能给出什么样的建议吧！”在接下来的一天里，陈豪和厂家的工程师一起做了详细的技术说明和可行性分析报告，并通过邮件发到了客户的邮箱里。

一个星期过去了，对方终于打来电话，甚至有些兴奋地说：“非常感谢你们提供的技术资料，领导对此感到非常满意，我现在就把合同传给你，而且我们公司也决定，你们就是我们的长期供货商了！”

在上面的案例中，销售员陈豪就是一个非常为客户着想的人，他在销售的过程中站在客户的角度上真诚地替他们考虑。也正是因为这样，陈豪才赢得了客户的信任。

作为销售员，多为客户的利益考虑，不仅能让你从与客户的交谈中获得有用的信息，而且，还能赢得客户的信任，进而购买你的产品。

相反，如果在客户还没有做出决定之前，你总是口若悬河地试图说服客户，或者干脆自作主张地帮客户下订单，这样你不但会打断客户的思路，还会让客户感到你强烈的目的性，根本没有站在他的角度上思考问题，结果就可想而知了，最终你很有可能会因为这种“急功近利”而白

忙一场。

其实，从本质上讲，销售员与客户之间的关系既不是对立的，也不是此消彼长的，而应该是互利的。所以在推销产品的过程中，销售员要像对待朋友那样对待客户，要亲切地为他们推荐最佳的购买方案。只有这样，彼此之间的交往才会更加融洽。

“精诚所至，金石为开”，把这个道理运用到销售中，让客户知道你真诚的合作愿望，这样会让你的客户在心理上得到极大的满足感，他会认为与你合作非常放心，因为你的态度很诚挚、自然，这样就会很容易促成销售的成功。

用真诚赞美你的客户

每一个人都渴望得到别人的赞美，客户也一样。在销售活动中，如果你能恰如其分地赞美你的客户，不仅能体现销售员良好的文化修养，还会让你的客户产生一种成就感，为促成业务的良性发展推波助澜，从而让其在购买你的产品的时候有一种骄傲的心理，进而对你也会产生好感。因此，懂得赞美的销售员，肯定是优秀的销售员。

试想，有哪个人会让赞美自己的人难堪呢？因此，销售员在推销开始时，适当地赞美一下你的客户，不仅能够有效活跃销售气氛，还会很容易获得对方的好感，进而拉近彼此的距离，使后面的推销过程也变得顺利。

卡耐基曾说，人类最终、最深切的渴望就是做个重要人物的感觉，这也就是为什么多数人喜欢听奉承话的道理。即使他们知道这些奉承话是假的，也仍然百听不厌。

当然，赞美的话谁都会讲，但是在推销当中赞美也要适度，过度的话反而会适得其反。

一名销售员去参加一位重要客户的新婚庆典。

宴会上，销售员发现新娘长得并不是很漂亮，甚至腿部还稍有残疾。但这位销售员为了拉近与这位重要客户的距离，便端着酒杯到新人面前赞美道：“今天真是个好日子，两位金童玉女真是天作之合，而且新娘也是如此漂亮，简直是白璧无瑕，太完美了！”这位销售员自认为说得很好，实际上他已经得罪了新婚夫妇。因为大家都听得出他的赞美

过于虚假了。

可见，这位销售员如此不顾事实的恭维非但没有收到良好的效果，反而有可能引起新娘的误解，认为这是对方在有意讽刺自己。

心理学家通过社会调查发现，每个人都有天生的自卑情绪，这种心理决定了人们或多或少地喜欢别人赞美自己有才华、有活力、做事细心等，一个人如果长时间被他人赞美，其心情会变得愉悦。

赞美是人类沟通的润滑剂，也是有效运用“移魂大法”的必要技能。作为销售员，不仅要学会赞美，更要学会赞美的方法。赞美也是一门艺术，它的技巧性很强。这就如同作画，胡乱涂鸦人人都会涂几笔，而要画一幅完美的作品，可就没那么容易了。赞美别人要做到轻松自如，得心应手，也要有相应的技巧。否则，反而会增添客户对你的不信任感，拉开你和客户之间的距离。

美国大富翁伊斯曼决定在洛加斯达城捐造“伊斯曼”音乐学校及“凯伯恩”剧院，用以纪念他的母亲。纽约座椅制造公司的销售员詹姆斯·爱德莫生想得到该剧院的座椅合同。当爱德莫生被带进办公室时，伊斯曼正在低头翻阅一些文件，他抬起头，摘下眼镜，看着爱德莫生说：“你好，我能为你做些什么吗？”

爱德莫生说：“伊斯曼先生，当我在外边等着见您的时候，我很羡慕您的办公室，假如我有这样的办公室，我一定很高兴在里面工作，要知道，我从来不曾见过这么雅致的装潢。”

伊斯曼笑着说：“是啊，要不是你提醒，我似乎都忽略了，这办公室确实不错，当我第一次进来时也是非常喜欢的，只是现在忙于工作，

反而没有闲暇来欣赏了。”

爱德莫生环视整间办公室，走过去用手摸摸壁板，赞叹道：“这是最好的英国橡木做的，您太有眼光了。”

伊斯曼说：“是啊，那是从英国采购的橡木。我幸好也略懂一些木料的知识，是我亲自挑选的。”

随后，伊斯曼带着爱德莫生参观他自己当初帮助装饰公司设计的房间配置、油漆颜色及雕刻图案等。爱德莫生从上午10点15分走进伊斯曼的办公室，时至中午他们还在滔滔不绝地谈着。结果不用说人们也会想得到，爱德莫生拿到了10万美元的订单。不仅这样，自此之后他们还成了非常要好的朋友。

爱德莫生从伊斯曼最关心的话题切入，渐渐地说到对方引以为荣的地方，最终达到了自己的目的——顺利成交。可见，作为销售员，要想掌握客户的这种心理，应该观察入微，找到属于客户值得赞美和欣赏的人或物，并充分而巧妙地运用到自己的工作中。

首先，赞美一定要有诚恳的态度，以事实为依据，赞美的内容不可凭空臆想，要注意适度原则。只有态度诚恳，客户才会对你的赞美感兴趣，你才能收到理想的效果。如果你的赞美之词毫无诚意，只是拍马屁或者赞美一些无中生有的事情，客户就有可能把你当作“小丑”，结果事与愿违。

其次，赞美必须要找出可赞之处。面对不同类型的客户，赞美的内容也是不同的。这就需要销售员努力观察、发现、挖掘，找出客户引以为傲并希望得到肯定的地方。对于男性客户来讲，他们普遍比较在乎自

己的能力以及取得的名利等，因此在赞美男性客户时要在这些方面多下功夫；而大多数的女性客户则比较在意自己的容貌、穿着以及身边的伴侣等，因此与女性客户相处时赞美的重点就应该放在这些方面了。

总之，无论是谁，对待赞美之词都不会不开心。让别人开心，我们并不会因此而受损，何乐而不为呢？

把握体验心理，让客户早做决定

每个客户在做出决定之前都希望能够彻底了解产品，包括它的用途、性能、造型、颜色、气味、手感等，更希望能够亲自触摸和试用产品。所以，销售员应该给客户提供一个亲自体验产品的机会，成功的销售员能够通过体验在瞬间把客户的视觉、嗅觉、听觉、味觉、触觉都充分调动起来，以此提升客户对产品的满意度。

乔·吉拉德说过，每种产品都有自己的独特之处，只有让客户亲自体验产品，让产品推销自己，客户才能真正感受到产品的价值，才能认可、信赖产品。同时，销售员也可以通过客户的体验找到客户的需求点，最终实现销售的成功。

伯恩德·H.施密特在《体验式营销》一书中将不同的体验形式称为战略体验模块，并将其分为五种类型。

1. 知觉体验

即感官体验，将视觉、听觉、触觉、味觉与嗅觉等知觉应用在体验营销上。

2. 思维体验

即以创意的方式引起消费者的好奇、兴趣，对问题进行集中或分散的思考，为消费者创造认知和解决问题的体验。

3. 行为体验

即通过增加消费者的身体体验，指出他们做事的替代方法、替代的生活形态与互动，丰富消费者的生活，从而使消费者被激发或自发地改变生活形态。

4. 情感体验

即体现消费者内在的感情与情绪，使消费者在消费中感受到各种情感，如亲情、友情等。

5. 相关体验

即以通过实践自我改进的个人渴望，使别人对自己产生好感。它使消费者和一个较广泛的社会系统产生关联，从而建立对某种品牌的偏好。

阿诺斯从事房产销售工作，他精明强干，不到两年，就由小职员晋升为销售主管。每次他准备销售一套新房子的时候，都不会像一般的销售员那样，只是一味地向客户介绍这套房子如何好，如何有升值空间等，而是另辟蹊径，很坦率地告诉客户说："这套房子所在的小区四周有几家工厂，若住进来可能会有些吵，唯一的优势是价格比较便宜。"

在向客户交代了房子的基本情况之后，阿诺斯也会亲自带客户到现

场参观。当客户来到现场，发现那个地方并非如阿诺斯说的那样不理想，不禁反问：“现场感觉很安静，哪有你说的那样吵？而且现在无论搬到哪里，噪声都是不可避免的。”

正是因为这种良好的体验，让客户坚信实际情况比阿诺斯介绍的要好得多，因此，客户交易起来也多是非常爽快。

俗话说：“百闻不如一见。”对听到的东西，人们多少会觉得有些不真实，只有真真切切地看到、触碰到，才会产生更直观的感觉。因此，在销售过程中，销售员可以通过让目标客户观摩、聆听、尝试、试用等方式，使其亲身体验销售员所提供的产品或服务，让客户实际感知产品或服务的品质和性能。只有吸引客户的感官，让他们感知到这个产品确实能够满足自身的需求，帮助他们解决问题，这样才能加深客户的感觉，使客户消除疑虑，产生信任。

实际上，有经验的销售员会时时让客户看到、摸到实实在在的商品，比如销售员推销汽车，就要让客户亲自坐在驾驶室，开关一下车门，摁一下喇叭，听听发动机的声音等，让客户亲身地、真实地感受到汽车的性能。对于那些无法摆在顾客面前的商品，销售员也会把它搬到客户的头脑中，调动客户的一切感官，让他们真实地、具体地感受到商品的美好，最终愉悦地购买。

旅行社的小周一边让来访的刘小姐翻阅旅行线路介绍，一边在一旁讲解：“您现在看到的就是我们旅行社重点推出的经典线路，这条线路不但风景优美，居住地也是我们的产品经理精心选择的当地的特色酒店，住在那里，即使你足不出户，只要站在宽大别致的阳台上，既可以观看海上的日出，也可以听着海浪的声音入睡，还能听到海鸥的叫声。

深呼吸一下，您甚至可以闻到海浪潮湿的气息；如果您想出去转一转，酒店不远处就有当地一个极具乡土特色的集市，那里给我印象最深的就是市场上的鲜草莓，尝一粒，那酸酸甜甜、花蜜般的味道真是让人难以忘怀；如果想运动，您可以去海里游泳，或者去划船，当然也可以去远海钓鱼……”

刘小姐听完小周的介绍就迫不及待地说：“太美了，这次旅行就走这条线路了。”

事实上，优秀的销售员都善于运用各种感觉来刺激客户，让客户“看到”“听到”“闻到”“尝到”，甚至“感觉到”商品真实的一面，这样才会使客户产生强烈的购买欲望。

因此，销售员在销售工作中要善于引导客户亲自参与到你的销售和示范工作当中。把选择的主动权交给客户，销售员只需站在一边加以指导和说明就可以了。

当然，并不是所有的产品都适合让客户亲自体验，比如，推销“新马泰十日游”，这就需要销售者费一番心思了，虽然无法让客户看见摸到，但可以调动客户的想象力，通过自己具体、生动、绘声绘色的描述，让美好的东西在客户的脑海中具体化，使其产生身临其境的效果，这样也能使顾客参与进来。

积极回应并解决顾客的抱怨

当产品的质量、性能或者服务品质无法令顾客满意时，顾客就会通过情绪、语言和行动表现出来，这时抱怨也就产生了。

面对顾客的抱怨，销售员绝对不能当着顾客的面说：“你有些小题大做了吧！”“你反应有些夸张了吧！”如果用这样的态度对待顾客，顾客肯定会更加愤怒，甚至当场与你发生争执，你或许就永远失去了这个顾客。

一个不满意的顾客可能会把他的不满意告诉给他身边所有的亲朋好友，而他的亲朋好友也同样会把他的这种遭遇再告诉给自己的亲朋好友。依此发展下去，其破坏力是不可估量的。因此，销售员一定要学会积极应对顾客的抱怨，努力解决他们抱怨的问题。

李娜上个星期在一家精品鞋店看到一双非常漂亮的休闲皮鞋，但适合她的尺寸却断码了。销售员看到李娜十分喜爱那种款式，就告诉她说，店里过两天要去订货，只要她预付定金，就可以预订一双。

过了两天，销售员通知李娜来店里取鞋。当李娜拿起皮鞋时，却抱怨说：“这难道不是一个厂家的皮鞋吗？怎么看起来没有上次看的那个款式的质量好呢？做工似乎也粗糙了，接缝处还有线头。而且，颜色似乎也浅了很多，我比较喜欢深一点的颜色。”

站在一旁的销售员听了李娜的质疑，笑着说：“真是抱歉，不过我敢保证，这双鞋和您上次看到的那双，质量绝对是相同的，而且由于是刚出厂的货，我们还没来得及进行任何修剪和擦拭，所以线头就多了一

点，看起来也没有那么光亮，现在我就可以帮您把这些线头修得整整齐齐的。另外，不同批次的产品多少会有一点色差，不过现在我知道您比较喜欢深色的鞋，希望您没事常来逛逛，我们这深色系的鞋子还是很多的。”

李娜听到销售员的解释，觉得她说得很有道理。后来，她成了这家店的常客，还介绍了不少朋友来这家店里买鞋。

爱因斯坦说过：“耐心和恒心总会得到报酬的。”销售员在面对顾客的抱怨、处理顾客的投诉时，如果能够拥有耐心与恒心，那么必定会收到满意的结果。

日本“经营之神”松下幸之助认为，要对顾客的抱怨表示欢迎，因为这是提升个人能力，取得订单的一个好机会。顾客肯上门投诉，对企业而言是一次难得的纠错机会。如果顾客因为嫌麻烦而不去投诉，坏印象就永远留在了他们心中，他们永远也不会选择购买这家店的产品了。因此对待抱怨的顾客一定要礼让，要耐心听取他们的意见，并尽量让他们满意而归。即使碰上爱挑剔的顾客，也要委婉解释清楚，如果可能，可以在尽量减少损失的前提下满足顾客所提出的要求。假如能够让这些顾客满意，以后一定会受益无穷。

松下幸之助讲过一件他亲身经历的事情。一次，有位东京大学的教授写信给他，说该校实验室购买的松下公司的产品频出故障，问题一直也没有得到彻底解决。收到这封信，松下立即让公司的技术总监赶到这所学校处理问题。最终问题得到妥善解决，教授也感到十分满意，还为松下公司推荐了好几个大客户。

在销售过程中，顾客的抱怨主要来自以下两个方面。

1. 对产品的质量、性能和价格不满意

出现这种抱怨的原因很可能是因为广告夸大了产品的价值功能，结果当顾客见到实际产品时，发现与广告不符，由此引发了不满。

2. 对销售人员的服务态度及售后服务不满意

出现这种情况的原因是一些销售员总是一味地介绍自己的产品，根本不去了解顾客的偏好和需求，同时对顾客提出的问题也不能给予满意的回答；或者是在销售的过程中，销售员不能对所有的顾客一视同仁，出现轻视顾客、不信任顾客的现象。

其实，顾客的抱怨不管是对厂家还是对销售员本身来说，都是在提醒他们要不断完善自身，做到最优、最好。而且抱怨在很大程度上是来自期望，当顾客发现自己的期望没有得到满足时，也会促使抱怨的爆发。如果能够妥善地处理这些抱怨，很有可能会使坏事转变为好事，不仅不会影响销售，反而会使销售更上一个台阶。

那么，面对顾客的抱怨，销售员具体该怎么做呢？

1. 做好应对的心理准备

当顾客抱怨时，销售员首先不能感情用事。此时，一定要注意自己说话的语气和态度，面对愤怒的顾客千万不能愤怒。在他们抱怨时，销售人员首先要做一个忠实的倾听者，一定要克制自己的情绪，让顾客把话说完。然后冷静地对顾客提出的各种问题予以解决。如果实在解决不了，可以找自己的上司请教。这样顾客意识到你的真诚以及你服务的周到，怒气就会减少很多。此时，所有的问题可能就会迎刃而解。

2. 做好接受压力的思想准备

在面对顾客的抱怨时，销售员可以站在旁观者的角度来了解顾客的感受，这样就能够在一定程度上减轻因顾客抱怨而给自己带来的愤怒。如果顾客的误会较深，给你造成的伤害较大，你可以在闲暇时向自己的亲朋好友诉说整个事件以及所遭受的痛苦来安定自己的情绪，或者是向他们求助解决的办法。

3. 把顾客的抱怨当作磨炼自己的机会

遭遇顾客的抱怨时，一定要保持一种平静、坦然的心态，把他们的抱怨当作一次历练自己的机会，因为只有不断地解决问题，你才能够不断进步，变得更加优秀。通过顾客的抱怨，你会明白在以后的工作中应该避免哪些问题的发生，或者是在发生这类问题时应该怎么去解决。这样不仅能够赢得顾客对自己的信赖，也能够提升自己成功应对各种挫折的能力。

4. 面对顾客的抱怨切忌回避和拖延

销售员在应对顾客的抱怨的过程中，最忌讳的就是回避和拖延解决问题的时间。要敢于正视发生的问题，并以最快的速度解决，把顾客的事情当作自己的事情来处理，站在他们的立场上来思考问题，并对他们的抱怨表示欢迎，而且对顾客表示抱歉……那么，你就一定能够化干戈为玉帛，化抱怨为感谢，化怀疑为信赖。最重要的是，这个顾客可能因此成为你永远的顾客。

用正确的态度对待投诉

任何一个行业，都会面临“顾客投诉”的问题。有关数据显示，当顾客感到不满时，只有20%的顾客会选择投诉，而这些投诉的顾客中却有80%会选择再次与被投诉公司合作；如果能当场很好地解决投诉问题，则95%的投诉顾客还会对你恢复信心。而另外80%未投诉的顾客中只有10%会再次与公司合作。如果投诉抱怨没有获得很好的解决，则一个典型的抱怨顾客至少会向8～10人诉说他的不满，在互联网、手机等通信工具如此发达的时代，消极传播更是以乘数效应迅速扩散。

可见，顾客投诉并非是对公司的厌恶，而是对产品的关注，他们其实希望产品能够得到改善。如果销售员能够认真对待消费者的投诉，能圆满解决顾客投诉的问题，那么顾客的忠诚度反而会更高。因此，对于销售员而言，顾客的投诉并不可怕。但如果销售员对顾客的投诉因心存偏见而处理不当，那只会白白导致顾客的流失。

销售员在处理顾客的投诉问题时，经常会面对一些非常无理的顾客，也许销售员会想：顾客如此无理，那么我还有必要和他讲风度吗？销售员这样想无疑是错误的。销售员的工作，本质上是追求利润和业绩，而不是和顾客分个对错，争个长短，这对提高业绩并没有什么好处。也许有的销售员还会想：面对那样无理的顾客，难道为了业绩和利润就要委曲求全，牺牲人格吗？其实问题没有想象的那么严重。那些无理的顾客通常也是处于情绪冲动中，因为他们购买了你所推荐的产品却没有实现应有的价值而恼怒，他们的举动往往是对事不对人。试想，如果顾客没有购买行为，你们之间又怎么会有交集呢？再者，和无理的人讲风度，一般不会损害个人人格。

所以，在处理投诉时，销售员要学会控制自己的情绪。在面对顾客激烈的质疑时，仍然能保持冷静，这对销售员来讲，是非常重要的心理素质。

有一位姓赵的女士在她订的鲜奶中发现了一小块玻璃碎片，她愤怒极了，于是决定亲自前往鲜奶公司投诉。她觉得自己此行绝不是单纯为了自己，更是为了孩子们的饮食安全，也是为了全市的人民去责成鲜奶公司负起社会的责任来。在路上，她猜想鲜奶公司的负责人一定会推三阻四，那时她一定会严厉斥责他们的这种不负责任的行为，她要向报纸、电台，甚至司法机关公开此事，或去消费者协会揭发他们的这种不法行为。

赵女士一到鲜奶公司就径直来到总经理办公室，连自我介绍都省略了，并且把总经理伸出的友谊之手拨向一旁，直接把那个里面有玻璃碎片的鲜奶瓶重重地放在办公桌上，气愤地说：“看看吧，这就是你们干的好事，你们鲜奶公司，简直是要命公司！鲜奶里面有玻璃碎片你们都没发现，你们都掉进钱眼里去了，为了自己多赚钱，还会管我们这些消费者的死活吗？”

总经理先是一愣，听完赵女士的话，心里都明白了。他甚至有些激动地拿着鲜奶瓶说：“竟然发生这样的事情，这简直太危险了，人要是不小心吃下去可是会要命的！”说到这里，总经理一脸关切地问赵女士：“请您赶快告诉我，家中是否有人误吞了玻璃片，或被它划伤口腔？”

“那倒没有”看到总经理如此反应，赵女士的火气消了不少，她告诉总经理，并没有人受伤。总经理这才转忧为喜，说：“哎呀！真是谢

天谢地。我代表公司向您表示歉意和感谢，因为您为我们指出了工作中的一个巨大的事故隐患。我要将此事立刻向全公司通报，采取措施，今后务必杜绝此类事情发生。还有，因为您指出了我们工作中的一个巨大漏洞，我们特地送您一个月的鲜奶，请您放心饮用！”

在上面的案例中，总经理的做法无疑是非常聪明的。对于销售员而言，面对任何一个顾客的投诉，无论他开始的脾气有多大，只要销售员耐心倾听，鼓励他把心里的不满都发泄出来，那么，他的脾气也会越来越小。等顾客恢复了理智，反而更容易解决问题。而且有些因情绪激动而失礼的顾客冷静下来以后，还会对自己刚才的举动有些后悔，这比销售员迎头反驳，甚至批评他们要有效得多。

而且，销售员在遇到顾客投诉时，不要让顾客的情绪影响了你，同时要以平静的心情听完顾客的抱怨，从中弄清楚投诉产生的原因，然后采取针对性的解决措施。这样才能排除顾客的抱怨，说服顾客。如果销售员对顾客的投诉不闻不问，即使被问到头上，也是以强硬的态度来回应，那样只会增加顾客的不耐烦，使得情况更加恶化。

销售员在处理顾客投诉时，方法有很多种，而销售人员的口才及技巧是说服顾客的关键。

1. 耐心倾听

顾客投诉时，销售员必须耐心倾听，让顾客将投诉情况讲完，然后站在顾客的立场上去说服顾客，给顾客解难。

但在实际工作中，很多销售员在顾客刚一说话时就急忙将其打断，迫不及待地进行解释，这样反而激怒了顾客。要知道，顾客投诉，主要的目的是向销售员倾诉他们的种种不满和意见，希望销售员能帮助他们解决问题，而不是听销售员的解释、说明或辩护。

2. 确认客户投诉的问题

倾听顾客的投诉时，销售员如果有听不明白的地方，要用委婉的语气加以询问，如“这个问题请您再描述一下”“请稍等，这个问题我还不是很明白”等。在这个过程中，销售员应该尽量避免使用攻击性言语，不能使顾客愤怒。

3. 冷静分析问题

销售员在没有确认问题产生的原因之前，切勿盲目下结论，或给顾客承诺解决方案。销售员最好是将问题记录在案，提交给售后服务部门找出原因，协同解决。如果出现的问题是顾客个人问题或无事实依据，则销售员应该让顾客意识到问题所在。当顾客意识到你的真诚以及你服务的周到，怒气就会减少很多。

4. 恰当拟定应对顾客投诉的措辞

倾听并分辨出顾客投诉的类型、内容后，销售员必须对投诉做出回应。处理投诉的方式有道歉、说明、说服三种，但必须配合适当的态

度、声音和措辞，让投诉的顾客心悦诚服，关键在于销售员措辞的技巧，如果措辞运用不当，反而会弄巧成拙，那些原本能解决的事也变得不可解决了。

5. 注意说话的声音

巧妙运用声音可以说是处理顾客投诉过程中一个重要的技巧。销售员的口语表达及声调，是顾客了解销售人员的一种途径。

在不同的场合，销售员说话的声音是不同的，例如处理顾客投诉时，声调一定要平和，表达要清楚，语速的快慢根据顾客的急缓程度而定，如果负责处理投诉的人语气生硬，且每句话都模糊不清，就会让顾客觉得你一点交谈的诚意都没有，想尽早结束谈话。

在谈话中，销售员的声音应该始终保持洪亮、清晰。另外，说话的时候喉咙不要紧绷，要运用吸进去的空气使喉咙发声更清晰明朗，令声音听起来抑扬顿挫，中气十足。

6. 落实解决问题

销售员在找到相应的解决办法之后应明确通知顾客解决之道，并且在日后的工作中跟踪落实，直到顾客的问题解决为止。只有这样，才能让顾客觉得受到了应有的尊重，同时也体现了销售员最大的诚意，进而防止顾客的负面情绪使问题扩大化。

即使顾客无理，也不能失礼

顾客并非永远是对的，但与顾客争论永远是错的。

潘恩人寿保险公司立下了一条铁律：“不要争论。”本杰明·富兰克林也曾说：“如果你老是抬杠、反驳，也许偶尔能获胜；但那是空洞的胜利，因为你永远得不到对方的好感。”

真正的推销精神不是争论，人的心意也不会因争论而改变。在销售行业，销售员不是通过与顾客辩论说赢顾客的。顾客要是说不过你，他可以用不买你的东西来“赢”你。你决不能语气生硬地对顾客说：“你错了。”“这么简单的道理你都不懂。”这些说法明显抬高了自己，贬低了顾客，让顾客丢了面子。一个真正成功的销售员绝不会跟顾客争辩，即使轻微的争辩也要尽量避免。

《圣经》里有这么一句话：如果有人打你的左脸，不妨再伸出你的右脸让他打。这句话曾经被很多人误解，其实它所表达的真实意思是建立在人与人彼此信任的基础上，对方打你的左脸，这肯定是有原因的，此时你再把右脸给他，一方面是表明自己的态度，另一方面是相信他不会继续施暴。假如对方打完你的左脸还要打你的右脸，那就超出了常人的范围。对待非常人，自然有对待非常人的办法。但是，在证明对方是非常人之前，自己首先要表现出正常人的涵养。

因此，对销售员而言，你要自己衡量一下：你是要表面上的胜利，还是要别人对你的好感？

一次，一位女士怒气冲冲地走进食品商店，向服务员喝道：“我叫

我儿子在你们这儿买的果酱，为什么缺斤短两？”服务员先是一愣，待这位女士道出原因之后，有礼貌地回答说：“女士，关于这个问题，我看您还是回去称称孩子，看他是否变重了。”说完友善地笑了。这位妈妈恍然大悟，脸上怒气全消，向服务员道歉说：“真是对不起，是我误会了。”

服务员用幽默委婉的语气指出顾客所忽视的问题，这样既维护了商店的信誉，又避免了顾客的误会。服务员确信自己不会称错，称重的工具也不会出错，那么就只有一种可能，就是小孩偷吃了果酱。但是如果直接告诉顾客“我们店里是不会搞错的，肯定是您儿子偷吃了”或者说“您没有先问问您儿子偷吃了没有，倒问我们称错没有，真是莫名其妙”，这样的话不但不能平息顾客的怒气，反而会引发一场更大的争论。

作为销售员，你必须要清醒地认识到，与顾客争辩，失败的永远是你自己。销售界有一句行话：“占争论的便宜越多，吃销售的亏越大。”一位顾客也曾经这样说：“不要和我争辩，即使我错了，我也不需要一个自作聪明的推销人员来告诉我（或试着证明）；他或许是辩赢了，但是他输掉了这笔交易。”

因此，在销售过程中，销售员永远不要与顾客争辩，有时甚至面对顾客的无理取闹也要保持顾客至上的心态。因为，争辩不是说服顾客的好方法，正如一位哲学家所说：“你无法凭争辩去说服一个讨厌喝啤酒的人喜欢啤酒。”

一位顾客来到电脑专柜前询问：“您好，我想问问你们公司最新款笔记本电脑的价格，如果不是太贵的话，我想买一台。”

“噢，您一定是通过电视广告知道我们推出了最新款的笔记本电脑吧？”销售员听顾客描述得如此细致，忙笑着说。

“嗯，是的，看电视广告知道你们推出了新款笔记本电脑，我一直都用这个品牌，品质还不错，可是这次怎么请了那样一个广告小姐做代言呀，长得不好看不说，话也说不清！还不如请×××来做广告呢！”

“哈哈，我们这次的广告主角可是深受年轻人的喜爱呢，×××太老了！”销售员反驳道。

“啊，你说什么，你说×××太老了？他可是亚洲最棒的明星啊！”顾客似乎有些生气了。

销售员似乎并没有注意到顾客的反应，还在柜台里边帮顾客找产品边说：“什么整个亚洲最棒呀，他现在真的没有什么名气了。”

这下顾客真的生气了，激动地说：“你太没品位了！他是最棒的！算了，我不买你们的电脑了，我去看看别的品牌！”

顾客的意见不论是对是错，是深刻还是幼稚，销售员都不应表现出轻视、轻蔑及不耐烦的神情。在上述案例中，销售员仅仅因为广告小姐这种无足轻重的事情而与顾客发生争执，从而导致失去了一位准顾客。实际上，销售员完全可以将一些鸡毛蒜皮的小事完全忽略掉，否则很可能会因小失大，失去顾客。

所以说，在销售的过程中，千万不要与顾客争辩，不要错误地以为你在这场争执中获得了胜利，顾客就会购买你的商品。当你顺从顾客的意思，不与他争执时，你输掉的仅仅是这场争执，赢得的却是销售的成功，因为成功销售出你的商品才是你真正的目的所在。

面对顾客的责难或者不信任，销售员只有将顾客的问题当作自己的问题，多一分耐心细致，才能将服务做好，让顾客满意。因此，销售员要想减少并妥善处理与顾客之间的摩擦，需要注意以下几点。

1. 充分尊重顾客的意见

尊重是人际交往最起码的准则，如果顾客不能理解销售员的意图，那么销售员要采取主动退让的策略，在尊重顾客意见的基础上进行产品介绍或选择合适的谈判策略。用生硬的态度说服顾客，不但不会解决问题，还会激化矛盾。

2. 注意恰当的表达方式

销售员在和顾客接触的过程中一定要有意识地观察顾客的表达方式，积极使用对方的语言习惯进行沟通，这非常有助于促进你与顾客之间的沟通。

3. 让制度说话

销售员在和顾客谈判的过程中要善于利用公司制度作为价格谈判的“防火墙”，因为公司制度是硬性规定，一旦规定就必须严格执行，一般消费者也都明白这一点。销售员只要说明公司的相关制度，恰当地表现出不容商量的态度，大多数顾客是可以理解和接纳的。

下篇
绝对成交：金牌销售的攻心秘籍

销售中你必须知道的心理定律

销售员必知的心理学效应

第五章
销售中你必须知道的心理定律

任何一个道理只要具备了普遍性，为众人所接受，那么它就成了一条真理。销售中就有许多这样的真理，它们是经过一代代成功的销售员亲身验证过的，并且长期以来，这些真理都在销售行业中流传。只要你熟知这些心理定律，就会使你的销售工作获得事半功倍的效果。

原一平定律：要有百折不挠的坚强心理

优秀销售员与平庸销售员并没有多大的区别，只不过是平庸者走了99步，而优秀者走了100步而已。平庸者跌下去的次数比优秀者多一次，而优秀者站起来的次数比平庸者多一次。当你走了1000步时，也有可能遭到挫折，但成功却往往躲在拐角后面，若不拐弯，永远不可能获得成功。

日本销售之神原一平能从“矮子”变成世界推销史上的“巨人”，这与他不服输的性格、百折不挠的心理有关。他在遇到困境时，会告诉自己：“我是顶天立地的，我是决不服输的，我是永远打不倒的！”

在销售的道路上，有成功就会有失败，并且按照常理来说，应该是失败的次数远远要比成功多。也许你一天见了20个客户，但是一笔订单也没有拿下来，如果这样的情况持续一个月、一年呢，那么你还会坚持吗？

其实失败了不要紧，要紧的是你失败了之后会不会重新再来。这对于所有的销售员来说都是一种考验，因为没有哪一个销售员敢说自己在这样的情况下还能坚持下来。只要你有这种百折不挠的勇气与心理，那么总有一天你会成功的。

肯德基的创始人桑德斯上校，退休时已经65岁了，此时的他虽然身无分文，却下定决心要做出一番事业。老上校每天都向城市里的餐馆推销他的炸鸡秘方，希望他们能接受。但这些餐馆的老板每次听完桑德斯上校的介绍总是嘲笑他说：“我说上校，你的秘方一点都不好，你看我的餐馆用我的方法做炸鸡几十年了，顾客很喜欢呢！”就这样，在接下

来的两年时间里，老上校被人拒绝了整整1009次，但他始终坚信自己的炸鸡秘方一定会受到人们的欢迎，在第1010次推销时，一家餐厅终于同意用他的炸鸡秘方。从此，一种新的产业诞生了。

很多人只看到桑德斯成功以后的光环，却不知道他在成功前曾经经历了无数次的失败。有多少人在遭受这么多次的失败后还能继续努力下去？

销售是一种很容易失败的职业，销售员要有百折不挠的勇气。只要具有了这种勇气，那么就没有做不好销售的道理。

克里蒙·斯通被称为“保险业怪才”，他是美国联合保险公司的董事长，也是美国最大的商业巨子之一。

斯通幼年丧父，靠母亲替人缝衣服维持生活。为补贴家用，他很小就出去卖报纸了。有一次，他走进一家饭馆叫卖报纸，被赶了出来。然后他趁餐馆老板不备，又溜进去卖报。气恼的餐馆老板一脚把他踢了出去，可是斯通只是揉了揉屁股，手里拿着更多的报纸，又一次溜进餐馆。那些客人见到他这种勇气，终于劝老板不要再撵他，并纷纷买他的报纸看。虽然斯通的屁股被踢痛了，但他的口袋里装满了钱。

斯通还在上中学的时候，就开始试着去推销保险了。他来到一栋大楼前，当年卖报纸时的情景又出现在他眼前。他一边发抖，一边安慰自己：“如果你做了，没有损失，还可能有大的收获，那就放手去做。还要马上就做！”

他走进大楼，心想如果被踢出来，他就像当年卖报纸被踢出餐馆一样，再试着进去。但他没有被踢出来，每一间办公室他都去了。每一次

走出一间办公室而没有收获的话，他就担心到下一个办公室会碰到钉子。不过，他毫不迟疑地强迫自己走进下一个办公室。他的脑海里一直想着："马上就做！"期间他找到一个秘诀，就是从一个办公室出来后立刻冲进下一个办公室，这样就没有时间感到害怕而放弃了。

那天，有两个人向他买了保险。就推销数量来说，他是失败的，但在了解他自己和推销术方面，他有了极大的收获。

第二天，他卖出了4份保险。第三天，6份……他的事业开始了。

20岁的时候，斯通创立了只有他一个人的保险经纪社，开业的第一天，他就在繁华的大街上推销出了54份保险。有一天，他有个令人几乎不敢相信的纪录，122份！以一天8小时计算，每4分钟就成交1份。

1938年底，克里蒙·斯通成了一名拥资过百万的富翁。

斯通说成功的秘诀在于"碰到挫折后，永不放弃"的精神。他还说："如果你以坚定、乐观的态度面对艰苦，你反而能从中找到好处。"

其实，对于推销员来说，失败很正常。由于种种原因，人们往往对各商家的销售员有些不欢迎。但是，当人们遇到有忍耐精神、谦和礼貌的销售员时，情况就不同了。人们知道，有忍耐精神的销售员是不容易打发的，而且常常会由于钦佩那个销售员的忍耐精神而购买他的商品。

销售员要知道，失败并不可怕，因为每一次的失败都是成功的基础，失败得越多，离成功就越近。面对失败，销售员要做到以下几点。

1. 要有热情

一个对自己的职业都不热情的人，怎么能调动客户的热情？销售员的热情是具有感染力的一种情感，它能够带动周围的人去关注某些事情。当你很热情地和客户交流时，你的客户也会“投之以李，报之以桃”。当你在路上行走时，正好碰到你的客户，你很热情地与对方寒暄，也许就能促成一笔新的交易。

2. 要有自信心

自信是一种力量。首先，销售员要对自己有信心，每天工作开始的时候，都要鼓励自己，我是最优秀的！我是最棒的！同时，你要相信公司提供给客户的是最优秀的产品，要相信自己所销售的产品是同类中最优秀的，相信公司为你提供了能够实现自己价值的机会。

3. 坚信努力了总会成功的

俗话说：“一分耕耘，一分收获。”推销也一样，只要你肯去努力，收获迟早都会来的，不付出努力，就不可能得到收获。只有对成功抱有一种坚定的信念，才能激励自己继续前进。

因此，不管做什么事情，你要想获得让自己满意的收获，就要付出努力。

4. 要有良好的心理素质

销售员具备良好的心理素质，才能够在面对挫折时不气馁。每一个客户都有不同的背景，也有不同的性格、处世方法，自己受到打击时要能够保持平静的心态，要多分析客户，不断调整自己的心态、改进工作方法，使自己能够面对一切责难。只有这样，才能够克服困难。同时，也不能因一时的顺利而得意忘形，须知“乐极生悲”，只有这样，才能够胜不骄，败不馁。

销售中的失败可以说是家常便饭，失败了你就放弃吗？原一平告诉我们，我们不能放弃，我们要有百折不挠的信心，只要坚持，从下一位客户那里你就能拿到订单。

哈默定律：天下没什么坏买卖，只有蹩脚的买卖人

美国著名企业家，西方石油公司董事长阿曼德·哈默认为，天下没什么坏买卖，只有蹩脚的买卖人。只要有人在的地方，就能做生意。后来人们把他的发现称为哈默定律。

阿曼德·哈默，1898年生于纽约。1917年他还是一名大学生，因父亲过世，他掌管了父亲的一家制药工厂。由于他拥有过人的商业天赋，在他的经营下，制药厂盈利颇丰，他也因此成为当时美国唯一的大学生百万富翁。

随着生意的展开，他在20世纪20年代与苏联进行了大量的易货贸易，不但生意大有起色，甚至和苏联领导人列宁、托洛茨基、赫鲁晓夫、米高扬、勃列日涅夫、苏斯洛夫等都建立了非常良好的私人友谊，这让他获得了很大的收益。

1924年1月16日列宁逝世，这无形中对哈默在苏联的贸易活动产生了不利的影响。就在哈默为自己的去留而感到烦心的时候，他走进了一家商店，无意中看到在文具柜台里一支德国造铅笔标价26美分，而哈默知道这种铅笔在美国只值两三美分。哈默的头脑在飞速地运转着，他已经把这支铅笔同百万美元的生意联系起来了。

第二天，他就去拜访当时的苏联教育人民委员克拉辛：“贵国政府是不是已经制定了要求每个苏联公民都得学会读书和写字的政策？”“当然，我们认为这是我们的基本任务之一。”克拉辛回答。于是，哈默请求：“假如是这样的话，我想要获得一张生产铅笔的执

照。”请求当然被核准了，但实际上此时哈默还对如何制造铅笔一无所知，不过这难不住他。他一边在莫斯科选址建厂，一边亲自跑到德国和英国，花高薪聘请制造铅笔的技师。虽然他深切地感到，当时与他在列宁保护下的黄金时代已发生巨大变化，但他的铅笔厂最终还是办起来了，而且提前几个月开工，后来成了世界上最大的铅笔工厂。

1956年，当时哈默58岁，他决意投资加利福尼亚州濒临破产的西方石油公司。当时这家石油公司的财务状况相当糟糕，实际资产仅有3.4万美元，只有3个雇员和几口快要报废的油井，公司的股票每股只值18美分。哈默的朋友劝他没必要投资这种根本就看不到希望的企业。但哈默还是决定投资这家石油公司，因为根据美国政府对石油业的倾斜政策，用于尚未出油的油井的资金无须报税。这个政策对于想退休的哈默来说无异于吃了一颗定心丸，他并不想收购这家公司，于是他借给了西方石油公司5万美元，条件就是用这笔钱再打两口井，如果能出油，利润由双方对半分成；如果不出油，哈默投入的这笔资金可作为亏损从应缴税款中扣除。

让人意想不到的是，两口井都出油了。西方石油公司的股票一下子涨到每股1美元，哈默的投资获得了巨额回报，尝到甜头后他开始涉足石油业。1957年7月，哈默当选为西方石油公司的董事长和总经理，成了西方石油公司最大的股东。之后，他开始招兵买马，聘请最优秀的钻井工程师和最出色的地质学家，终于在加利福尼亚钻探到两个巨大的天然气油田。西方石油公司的股票价格一路上涨到每股15美元，公司实力甚至可以与那些世界上较大的石油公司抗衡了。

1974年，他的西方石油公司年收入为60亿美元。到1982年，西方石油公司已成为全美国第12大工业企业。90岁高龄的哈默仍然在西方石油公司董事长的位置上一天工作十多个小时，每年都在空中飞行几十万千

米，他凭着自己多年的经商经验和非凡的智慧建立起一个巨大的石油王国。

后来哈默又涉足艺术品收藏与拍卖、酿酒、养牛等行业，在每一个领域都取得了非凡的成功。无论从哪个方面说，他都是一个带有传奇色彩的人物。1987年，他完成了《哈默自传》，这是他一生成功经验的浓缩。

有人向哈默讨教致富的秘诀："为什么你从制药到制造铅笔，从酿酒到经营艺术品等都能成功？"

"生意有其内在的联系，一件连着一件，抓住机会，把握时机，努力奋斗，你就会取得成功。"哈默同时解释，他的成功还在于，"一个人要有特别敏锐的商业嗅觉，能把握商业良机，能在不熟悉的领域内抓住关键问题并善于处理。所以，只要有人的地方，就能做生意。"

其实，无论现代社会如何发展，销售是一门永远也不会消失的职业，因为不管互联网怎样的发达、物流怎样的发达，产品的推广仍然需要销售员，要想把产品介绍给客户，也需要销售员。因此，销售员一定要坚信，只要有人的地方，就有市场，就有自己的准客户。

美国一家大型鞋厂面临国内市场几欲饱和且同行业竞争过于激烈的境况，因此，公司董事会决定要求营销部门以开辟海外市场为公司未来发展的重要目标，积极应对，拿出切实可行的方案。于是，营销部经理便派出两个市场调查组到非洲寻找新市场。

第一个调查组到达非洲后发现这里的人们都是赤脚的，于是非常失望地给总部发传真说："这里的人们没有穿鞋的，那我们的鞋子又去卖

给谁呢？我们还是从其他地方开拓新市场吧！”于是这组人买机票打道回府了。

第二个调查组虽然遭遇了和第一组人相同的境遇，却得出了完全相反的结论。他们兴奋地给公司发传真反映问题：“这里的居民之所以不穿鞋，是因为长期的风俗习惯无法让他们意识到穿鞋的好处。如果告诉这里的居民，他们穿上鞋后可以跑得更快、捕获更多的猎物，以及在地上行走不会被扎破脚掌，那么他们一定会争相购买。所以，这里的市场前景不可估量，请尽快派人来此协商建厂及推广事宜。”

公司董事会对两个截然相反的调查结论作了比较，他们深信第二个调查组是对的。于是做出在非洲建厂的决策，结果这家鞋厂在非洲的营业额取得突飞猛进的增长。

世界上不是没有生意，只有不会做生意的人。所以，这个世界也不是没有客户，只有不会开发客户的销售员。

上面这个案例中，让不穿鞋的非洲人穿上鞋，这看来是绝对不可能的事，最终却成功了。对于优秀的销售员而言，世界上任何地方都是你的战场，都有着无穷无尽的销售潜力，就看你能不能发现市场。所以，销售员一定要坚信，只要有人的地方，就会有需求，也就能做销售。这就是哈默定律最直接的应用。

当然，哈默定律也不是随时随地都能用得上的，使用它必须注意以下两点。

1. 要从实际出发

尽管只要有人的地方就会有需求，也会有销售，但是这也得从实际出发，具有可行性才行。就像把梳子卖给和尚一样，尽管和尚自己不用梳子，对梳子没有需求，但是可以从与和尚有关联的香客身上入手，把这种需求转移到香客身上去，这样的销售同样也是能成功的。

2. 必须要有销售的眼光

没有销售眼光的销售员，就算他面前全是销售机会，他也不能获得成功，因为他发现不了这些机会。

奥纳西斯定律：把发展客户的工作做在别人前面

《孙子兵法》中说："知己知彼，百战不殆。"对于一个销售员来说，要想做好销售工作，除了要对本企业、所推销的产品及竞争对手的情况进行必要的了解之外，还要对客户有多方面的了解，对客户的相关信息进行全方位、深层次的研究，这样才能减少销售的阻力，使销售工作更有针对性，也更有效率。同时，掌握客户多方面的信息也是挖掘客户需求，进一步接近客户的基础。

奥纳西斯是闻名于世的希腊船王，他于1906年出生在土耳其西部的伊兹密尔。

少年时的奥纳西斯过着衣食无忧的生活，他的父母是做烟草生意的，这在当时是很赚钱的买卖。父母从小就刻意培养奥纳西斯的经商意识，每次谈生意都会带着他，让他长长见识。

但这样的生活在1922年就被迫结束了。当年，土耳其人占领了伊兹密尔，奥纳西斯一家人都被投入监狱，在支付了巨额保释金后，一家人才得以出狱。但他们家的钱全都花光了，烟草生意也不能继续做，伊兹密尔已经不能再待下去了。同年9月，奥纳西斯一家人和成千上万的难民都来到了希腊，寻求新的生活希望！

但当时这样的逃难家庭实在太多了，他们成群聚集在爱琴海边，衣食无着。幸运的是，奥纳西斯很快在一艘驶往阿根廷的破船上找到了一份薪水微薄的工作。虽然如此，他还是卖力地干着。到达阿根廷之后，奥纳西斯又在一家电话公司做电焊工，为生活所迫，奥纳西斯一天要工

作16个小时，但是在这样艰苦的环境中，奥纳西斯仍然选择坚持着，仔细寻找每一个可能成功的机会。

一天晚上，奥纳西斯去街边小店购买洗漱用品，他发现店里的柜台上摆了整整三大排烟草。出于行业的敏感性，他发现这里销售的只有本地以及南美洲的烟草，味道浓烈，抽起来口感并不好，远比不上口感温和的希腊烟——这就是商机！看准这个机会，奥纳西斯毅然辞职，把自己辛苦积攒的钱投资在烟草上。

由于本金不多，最初奥纳西斯只能在郊区租一家闲置的小厂房生产希腊烟。由于这种烟的口感更好，很快就供不应求，在几次扩大生产规模，产销量翻了几番之后，他小赚了一笔。但在烟草家庭中长大的奥纳西斯明白，这种做法只能赚些小钱，并不能赚大钱，要想赚大钱必须要从事烟草贸易和运输才行。

在有了第一笔资金后，奥纳西斯铤而走险做起了走私的买卖，他从希腊走私大量香烟到阿根廷，这让他在短时间内获得了大量的财富。当然这种做法并不合法。但奥纳西斯并没有被海关抓住。随着生意规模的逐渐扩大和财富的增多，奥纳西斯知道走私的生意是不能持久的，于是他停止了香烟走私的买卖，转向了正当贸易，到1930年，奥纳西斯已经成为希腊产品最大的进口商，还租用了一些货轮。

就在奥纳西斯的生意顺风顺水之际，席卷全球的经济危机爆发了，一时间百业萧条，奥纳西斯的生意也受到了直接的影响。当所有人面对危机手足无措的时候，奥纳西斯却从中发现了新机会。当时加拿大国有铁路公司为了渡过危机，准备拍卖资产，其中6艘货船，10年前价值200万美元，现在仅以每艘2万美元的价格拍卖，奥纳西像猎鹰发现猎物一样，立刻前往加拿大洽谈这笔生意。

他的这一反常做法令同行们瞠目结舌，因为当时经济危机还在社会的各个角落肆虐，什么时候结束没有人能说清楚，经济大萧条导致海运公司根本没有一个订单可接，就算那些老牌海运企业家们面对如此优厚的条件仍然踌躇不前。奥纳西斯在这样的情况下投资海上运输，这在很多人看来无异于将钞票白白抛入大海。许多人劝他，有些人甚至认为他丧失了理智。

但奥纳西斯面对众人的异议，仍然坚持自己的观点，他坚信在不久之后，经济的复苏终会来到，终将代替眼前的萧条。危机一旦过去，物价就会从暴跌变为暴涨，如果能乘机买下便宜物，价格回升后再抛出去，转手可得暴利。而且当经济复苏走上轨道，海运业必将直接受益，到时候必将有接不完的订单可做。

就这样，奥纳西斯谢绝了同事和朋友的劝阻，“一意孤行”地将加拿大国有铁路公司拍卖的6艘船全部买下。果然不出所料，经济危机过后，海运业的回升居于各业之首，奥纳西斯买的那些船只一夜之间身价陡增，他的资产几百倍地激增，他也因此一跃成为海上霸主。

有人说，奥纳西斯的成功是偶然的，但真正了解他的人，却不这么认为。一位和奥纳西斯很要好的经济学家评价说：“这位希腊人找到了成功的钥匙：勇于决断是通向成功的正确道路。”还有一位经济学家说：“他很会到其他人认为一无所获的地方去赚钱。”寥寥数语却道出了奥纳西斯成功的秘密。

这也是我们要说的奥纳西斯定律！

奥纳西斯之所以能取得这么大的成功，主要得益于他的敢于决断，他把生意做在别人的前面，把开发客户的工作做在了别人的前面，

即“走在前面”的精神。看得远一点，走得稳一点，这些无疑对销售人员具有深远的借鉴意义。如果销售人员能将这些思想用于实际的销售工作中，无疑会对销售之路大有裨益。这就要求销售员要做到以下几点。

1. 工作要有无限的激情

当奥纳西斯深陷困厄境地的时候，他有足够的激情去面对。对于销售员来说，被别人拒绝的事是很常见的，但要是客户一拒绝你，你就泄气了，那么你在销售行业永远也不可能成功。相反，不管客户怎样拒绝，你都保持激情，那么下一次你就有可能成功了。

2. 积极开拓新的客户群

奥纳西斯之所以能成功，就是因为他很会到其他人认为一无所获的地方去赚钱。时间就是金钱，时间就是先机，赢得了时间的销售人员也就意味着他赢得了胜利。当别的销售员还没有进入这个领域的时候你就已经来了，那么你就拥有了优势。

作为销售员，如果你想开拓自己的客户群，就到那些别人认为没有市场的地方去开拓自己的事业，这样你就离成功越来越近了。

奥新顿法则：你关照客户的心，客户就关照你的生意

奥新顿法则是指，销售员把客户当上帝一样，抓住客户的心，照顾好自己的客户，客户才会关照你的生意，你才会获得更大的市场。美国奥新顿工业公司的上述经营理念，被人们称为“奥新顿法则”。

现如今的消费市场中，消费者的消费观念日渐成熟，他们的关注度从产品质量开始分散到产品售后上。所以不管销售什么产品，只有做好售后工作，才能抓住客户的忠诚度。

罗森毕业后一直在一家电脑公司工作，七年的工作时间，他也由最初的前台销售升为了分店的销售经理。工作中，只要客户的电脑出现问题都找他修理，罗森从不会拒绝，从来都是更快、更好地帮助客户解决难题，这样很自然就赢得了客户的好感。于是，他的很多老客户都主动帮他介绍新客户。而罗森对待新客户也像对待老客户一样热情，尽量为客户争取最低价格。客户只要一比较就知道他所提供的价格确实最低，于是就更加信任他。罗森的业绩就这样逐渐提升，在公司受到上司和同事的肯定，同时赢得了客户的认同。

罗森在和同事分享销售经验时说：“其实最好的销售就是服务。”没错，罗森的想法是对的，在他不断扩展的业务中，几乎大部分都是由客户相互介绍而来的，所以业务拓展对他而言几乎是毫不费力。而且，罗森面对不断扩大的客户群一如既往地精心提供优质的服务，因为他知道每一个成交的客户，如果可以持续得到良好的服务，将来都会为他带来更多的交易。

世界零售业巨头沃尔玛是世界上最大的零售连锁店，但在1955年沃尔玛还是一家籍籍无名的小店。沃尔玛的成功，得益于其长期遵从的“顾客是上帝”的营销战略，其核心就是以薄利让顾客受益，以服务让顾客满意。“天天低价”成了沃尔玛最为醒目的标志。

最初为了实现低价，沃尔玛想尽了招数，其中最有成效的一个方法就是直接从工厂进货，从而绕开中间商，节约开支。统一订购的商品送到配送中心后，配送中心再根据每个分店的需求对商品就地筛选、重新打包。这种类似网络零售商“零库存”的做法使沃尔玛每年都可节省数百万美元的仓储费用，实现了薄利多销。更重要的是，它为顾客带来了实惠。

除了低价策略，沃尔玛对服务品质的提高也非常重视，沃尔玛强调要提供“可能的最佳服务”。为了实现这一点，沃尔玛编制了一套又一套的管理规则，要求沃尔玛的职员必须做到：当顾客走到距离你十英尺（约3米）的范围内时，你要温和地看着顾客的眼睛，向他打招呼并询问是否需要帮助。这就是沃尔玛著名的“十英尺态度”，沃尔玛职员至今仍将其奉为圭臬。从山姆·沃尔顿创立沃尔玛开始，正是这种精神引领公司不断飞速发展。沃尔玛也正是遵循这种“顾客是上帝”的营销宗旨，在半个世纪内打遍天下无敌手，最终成长为世界上最大的零售店。

以更低廉的价格、提供比竞争对手更为优质的商品和更好的服务，是企业赢得客户的第一步，但现代商战获胜的关键是要抓住“客户的心”，这就意味着市场也将从“围绕商品的战斗”转向“围绕感觉的战斗”，这种感觉的终点就是“感动客户”。

可见销售员要时时把客户放在自己的心里，而且要把客户照顾好。

那要怎样才能照顾好客户呢？

1. 认真研究客户的需求

客户的需求是一定的，他有某种需求，才会去购买相应的产品或者服务。销售员要牢牢抓住客户的需求点，提供客户最需要的产品或者服务，如果你只想着提高自己的销售业绩，而不顾客户的需要强行推销客户用不上的产品，那么你得到的必定是客户的拒绝。

销售员如果想要实现最终的成交，就必须清楚客户的愿望，站在他们的立场上去思考他们的需要，并提供符合客户需求的产品。当然，客户的需求是多样的，既有物质的，也有心理的。需求的程度也是不同的，这就需要销售员在面对客户时做灵活的应对。

2. 提供客户满意的产品

只有让客户买到自己满意的产品，才会让他们满意自己的购买行为，从而做好从普通客户转变为忠诚客户的铺垫工作。

3. 用诚恳的态度为客户提供最优的服务

在现在产品和供销渠道都差不多的情况下，销售员诚恳的态度是赢得客户青睐的制胜之道，也是保证自身利润的法宝。

二八定律：善于抓住最重要的客户

1897年，意大利经济学者帕累托偶然发现当时英国人的财富和收益模式非常有特点。在调查取样中，他发现大部分社会财富都流向了少数人手里。随着研究的展开，他还从早期的资料文献中发现，在其他国家也都发现有这种微妙的关系，而且在数字上呈现出一种稳定的关系。

于是，帕累托从大量具体的事例中总结发现：社会上20%的人占有80%的社会财富，即财富在人口中的大致分配比例数值是不均衡的。帕累托认为，在任何一组东西中，最重要的只占其中一小部分，约20%，其余80%的尽管是多数，却是次要的，因此又称二八定律。同时，人们还发现生活中存在许多不平衡的现象。因此，二八定律成了这种不平等关系的简称。

当然，从统计学上来说，精确的20%和80%出现的概率很小。在其后的研究中，人们所谓的二八定律讨论的是顶端的20%，而非底部的80%。人们所采用的二八定律，是一种量化的实证法，用以计量投入和产出之间可能存在的关系。

在销售学中，“二八定律”通常是指80%的订单来自20%的客户，即一个销售员的成功在很大程度上是由他的客户里面20%的人提供的，而其余的80%的客户尽管人数很多，却不是很重要，而这20%的人基本上就是该销售员的老客户。例如，一个成熟的销售员如果统计自己全年签订单客户的数目有10个，签订的订单有100万，那么按照二八定律，其中的80万应该只来源于两个客户，而其余八个客户总共贡献20万的销售额。这样的事实在销售界已经被无数案例验证过了。

那么，销售员又应当通过怎样的方法来维系自己同老客户之间良好的关系呢？其实这也并不难做到，只要你平时对客户多一些关怀。因为人人都渴望被重视，也渴望被关怀。销售员的一声问候、一句关心，甚至是一件平常小事，能给人一种亲切感，让客户感觉销售员就像亲人一样关心自己，这无形中就增进了销售员与客户之间的“亲情”关系。

看看那些有经验的销售员，他们每次在面对老客户的时候，并不急着和客户谈“业务”，而是先询问一些其他的事情，诸如：“老张，听说你儿子高考成绩非常不错，本县第五名，真是恭喜啊！”“小陈，听说你最近乔迁新居了，有什么需要帮忙的尽管说一声。”……这样贴心的话语无疑会打动客户的心，让这位销售员更受欢迎。

泰国的东方饭店是一家已有100多年历史的世界型大饭店。百年以来，这家饭店几乎天天客满，如果不提前一个月预订，将很难有入住的机会。在商业如此发达的今天，一个饭店能经营到这种程度，自然有其特殊的经营秘诀。原来，东方饭店对每一位入住的客人都给予最细致入微的关怀和重视，为客人营造最舒适、最体贴的入住环境，从而吸引每一位再次来到泰国的客人再次选择入住东方饭店。

东方饭店除了在住宿、餐饮、娱乐等消费的大环境上让人倍感舒适和享受以外，在服务细节上也让人倍感温馨和体贴。比如，一位史密斯先生入住了这家饭店，早上起床出门，在走廊尽头的服务生就会笑容满面地迎上来：“早上好，史密斯先生！”——不要感到惊讶，因为饭店规定，楼层服务生在头天晚上要熟知每个房间客人的名字，因此他们能知道你的名字也就不足为奇了。当史密斯先生走到楼梯间等待电梯时，等候的服务生就会问：“史密斯先生，是去餐厅用早餐吗？”当史密斯先生走进餐厅，那里的服务生马上迎上来：“史密斯先生，要坐老座位

吗？”——饭店的电脑里记录了上次史密斯先生坐的座位。菜端上来后，史密斯先生询问服务生一些问题时，服务生每次都会退后一步才回答，这样做的目的是避免自己的口水喷到餐桌的菜上面。东方饭店的服务可谓用心到了极致。

时间过去了一年，两年，甚至五年，每年新年期间史密斯先生都会收到饭店寄来的贺卡：“亲爱的史密斯先生，祝您新年快乐！您已经五年没光临我们饭店了，我们全店的员工都非常想念您。”

在上面的案例中，泰国东方饭店的服务人员用热情、细心、诚恳的态度对待老客户，这往往会令客户无法拒绝。而这也正是其成为百年老店的秘诀。服务人员对客户予以最高的重视，为其提供最体贴的服务、创造最舒爽的环境和氛围，从而紧紧地抓住了客户的心。这对销售工作也有很强的启示作用，销售员也应该从这方面努力，利用环境因素影响客户，打动客户的心，从而促使交易朝着积极的方向前进。

但在实际的工作中，很多销售员还是会走入这样一个误区，他们对待工作就像游牧民族，不断地逐水草而居，开辟新领地，这其实是销售员不重视老顾客的表现。赢得老顾客的忠诚，绝不是靠一次重大的行动就可以保证的。现实中，由于新客户的开发是一项比较困难的工作，吸引新客户的成本至少是维护原有老客户的5倍，因此更凸显出留住老客户的必要性。

要想建立永久的合作关系，就需要你用长期而优质的服务将他们团团包围，这样一个老客户及他所能带来的更多的客户资源就不会流失了。销售员如果只知道一味地去开发新客户，而不知道维系老客户，那么，销售员失去的也将是能让他成功的最有利因素。

因此，精明的销售员都会格外关注老客户，会定期与他们取得联系，表达问候及询问产品的使用情况等，真诚地去关怀他们。因为他们知道维护好老客户的利益，不但可以提高重复购买的概率，还会因为口碑效应赢得更多的销售机会。

乔·吉拉德就十分重视老客户，为了让客户记住他，他每年都会给老客户寄上12封广告信函，这些信每次都装在不同颜色、不同大小的信封里，以和其他邮寄的广告品相区分。

1月份，他的信函是一张精美的贺年卡，上面大写着“新年快乐”，下面是一个简单的署名：“雪佛兰轿车，乔·吉拉德敬上。”此外，再无多余的话。

2月份，信函上写的是：“请您享受快乐的情人节。”下面仍是简短的签名。

3月份，信函上写的是：“祝您圣帕特里克节快乐！”

然后是4月、5月、6月……

就这样，乔·吉拉德每年都以非常愉快的方式，让他的名字出现在客户家中12次。以至于不少客户一到节日，往往就会问家人：“乔·吉拉德的贺卡收到了没有？”

乔·吉拉德让收到贺卡的客户记住了他。但他没说一句：“请您买我的汽车吧！”但这种“不说之语”，不讲推销的推销，反而给人们留下了最深刻、最美好的印象，等到他们打算买汽车的时候，往往第一个想到的就是乔·吉拉德。事实上，在乔·吉拉德推销生涯的后期，他每年交易的65%都来自那些老客户的再次合作，这足以证明他这样做的价

值。

“感动”敲开的是客户的“心门”，追逐的是心灵的震撼；而“打动”则多是靠利益，靠销售员的花言巧语。因此，当客户明确拒绝销售员时，最巧妙的方法不是用利益去“打动”客户，而是用真诚、热情和耐心去“感动”客户。“打动”仅是单一的利益驱动，钱尽情散。而一次“感动”，足以让客户回味无穷，以至于他们日后一有需要就会想到你，并会不断地影响着他周围的人。因此，销售员巧用“感动”的力量，不仅能化解客户的拒绝，更容易成就“连环销售”。

但话又说回来，关怀客户也不是随意地去关怀，不然不但起不到好的效果，还会让客户产生怀疑，到时候再想接近客户可就难了，那么，销售员在面对客户时又应该注意些什么呢？

1. 提供有针对性的关怀

像电子产品的销售员，可以给客户讲解一些最新的电子产品的使用知识；对那些在经营上失利的客户，给予一定的精神支持和技术支持；当客户遇到困难时，给予热情的帮助……通过这样的关怀都能拉近自己与客户之间的距离，赢得客户的信任。

2. 提供良好的售后服务

乔·吉拉德说，他卖出一辆车以后，要做三件事：服务、服务、还是服务。良好的售后服务是销售员获得回头客的主要原因，也是对客户

的一种最大关怀。售后服务做得好，客户必然会变成回头客。

3. 常和老客户保持联系

纵观那些业绩良好的销售员，他们不仅可以不断地从老客户身上得到订单，而且，他们的老客户还经常推荐亲朋好友到他们这里来购买产品。可见，和老客户保持个人联系是非常重要的，你可以时常给他们打个电话，询问一下产品的使用情况或者关心一下他们的生活……这一系列的关怀带给客户的是心灵的温暖，他们会认为，这样的销售员才是真正关心自己的人，不买他们的产品又买谁的呢？

而且，老客户因为已经有了使用你的产品的直观感受，所以他们知道你的产品质量怎么样，那么在此基础上，你再去维系与他们之间的情感就容易多了。而开发新客户则没有这种优势，所以你花在新客户身上的成本也就会更多。

伯内特定律：让产品在顾客心中留下深刻印象

美国广告专家利奥·伯内特认为，只有占领了人们的头脑，才能掌握市场的指挥棒。人们把这一发现称为伯内特定律。事实也的确如此，在生活中，人们打算购买某种产品时，肯定是有了想购买这种产品的意识才会做出购买行动，要是顾客根本就不知道某种产品，又怎么会产生购买意识，进而去购买它呢？

民国时期，在上海市有一家叫毅辉的老牌服装店，虽然做出来的服装样式新颖、质量上乘，但是不知为什么，一段时间以来生意一直走下坡路，就算降低成衣售价，生意仍旧不见起色。眼看服装店就要关门大吉，老板急得团团转。

尽管当时各个商家还不时兴打广告宣传，但上海的报纸也时不时地会出现一些广告语：李记饭庄，饭菜可口；张记钱庄，安全可靠……一日，烦闷无聊的老板在翻看报纸时被这些广告语吸引了，于是他也想借助这种广告来宣传一下自己的服装店。

但如何做广告才能吸引顾客呢？店老板决定召集众人一起商量对策。账房先生献计说："商业竞争与打仗一样，得注重策略，只要你舍得花钱在市里最大的报社登三天的广告，问题就会解决。第一天只登个大问号，下面写一行小字：欲知详情，请见明日本报栏。第二天照旧，等到第三天揭开谜底，广告上写'三人行必有我师，三人行必有我衣——毅辉服装'。"

老板的眼睛一下子就亮了起来，于是依计行事。三天过后，广告果真取得了预期的效果，给广大读者留下了耳目一新的感觉，毅辉服装店

变成了人们街头巷尾热议的话题，生意自然也多了起来。

毅辉服装之所以能有这么大的成功，和账房先生的独具匠心密不可分。他利用了人们对悬念特别关心的心理，大吊读者胃口，最后揭晓谜底。广告虽然做得简单，但敢于标新立异，冲破传统观念，最终取得了成功。

管理大师德鲁克说，企业的宗旨只有一个，就是创造顾客。有差异才能有市场，因此，从某种意义上说，创造了差异，你就占领了市场。

豆浆是中国的传统小吃，虽然有“南甜北咸”之说，不过总体来说中国的豆浆千百年来总是一个老面孔，形、色、味、吃法并无多大变化。而当这种中国固有的传统食品漂洋过海到了美国商人的手里时，他们把豆浆加工成香草味、巧克力味、草莓味等，深受消费者喜爱。产品投放到200多家连锁店销售，年销售总值达3亿美元。

对于销售员而言，有一颗创意的心，强于一口伶牙俐齿，能抓住顾客的心才是销售员真正需要熟练掌握的真功夫。在物质极为丰富的今天，商机无处不在，几乎每个人都有可能成为你的顾客，关键是你有没有一双明亮的慧眼和超出常人的灵敏嗅觉，能不能及时把握商机、开拓商机！

二选一法则：把成交的主动权掌控在自己手上

所谓二选一法则，就是在对方因为存在过多选择而犹豫不决的时候，作为说服者，你只提供两种选择给对方。二选一法则代表的是一种必胜的信念，一种绝对成交、不达目的誓不罢休的态度。

二选一法则是一种提问的技巧。在我们的日常谈话中，封闭式提问多属于二选一的方法，即只让对方回答“是”或者“不是”，来达到你的目的。

“王总，想不到您对最新的网络营销技术有如此创新性的理解，如果能与您当面沟通，那将是我的荣幸！我们约个时间，让我当面聆听您的高见可以吗？”

“好的。不过本周我恐怕抽不出时间。”

“我知道您很忙，所以我才想与您见面沟通，只要花费您半天的时间就可以了。您看既然您本周的安排满了，那我们的会面是安排在下周一还是下周二呢？”

“下周一恐怕不行，我们每周一都非常忙碌，下周二吧。”

“那好，您看下周二是上午有空还是下午方便呢？”

“下午三点钟吧。”

“好的，那我下周二下午三点钟准时拜访您！”

“好的，到时候见！”

这就是一种典型的二选一问法，你提出两个可供选择的答案，对方只能在这两者之中选择，这样就让你占据了主动权。

在销售活动中，一些客户为了显示自己的实力，在销售刚开始时就表现得来势凶猛，企图使对方从一开始就处于被动地位，接受自己提出的较高要求。遇到这种情况，销售员如果硬碰硬，就很难将对方的气势压制下去，倒不如采取以静制动的方式，反而能让自己掌握主动权。你给客户提两个问题，让客户必须回答，且必须自己做出选择，这将比你单纯地说服容易得多。

当然，作为销售员，要理解客户在选择产品上的迟疑。要知道，无论是谁，当鱼和熊掌一起摆在面前的时候，都会犹豫，不知该选哪一种。所以当你面对这些客户的时候，应耐心询问他的需求，并推荐合适的产品。当客户举棋不定的时候，你可以主动询问他们需要什么帮助。

在销售员向客户推荐产品的过程中，当客户出现比较明显的“排斥”情绪时，你不要急着去追问对方“买，还是不买”，也不宜频频向客户施加压力，这样做的结果通常适得其反，客户就会以产品太贵或自己没有这方面需要等原因予以推辞。因此，只有明确了客户的购买意向，才可以采用“二选一”的技巧，比如销售员可以问：“请问您是喜欢黑色的还是白色的？”不管客户最终选择了哪个，都是你满意的结果，因为选什么都已“入你瓮中”。

一次，乔·吉拉德在向一位准客户推销汽车的过程中，已经把汽车的性能、价格介绍完了，客户还是迟迟不能做出决定。于是，吉拉德决定使用二选一法则引导客户成交。

“您喜欢两个门的车还是四个门的车？”吉拉德问道。

“啊，我喜欢四个门的车。”

“您喜欢白色、黑色、红色、黄色，还是其他颜色的车呢？”吉拉德继续问道。

“我喜欢红色的。”

“您喜欢带天窗的还是不带天窗的？”

“还是带天窗的好。”

“您要车底部涂防锈层吗？”

“当然。”

“要染色的玻璃吗？”

“那倒不一定。”

“汽车胎要白圈吗？”

“不，这个还是不要了。”

“您是打算10月份提车，还是11月份提车呢？”

“10月份最好。”

“那好吧，先生，请在这儿签字，我现在就可以安排以保证您在10月的第一天就拿到您喜欢的车子。”

就这样，吉拉德成功地让这位举棋不定的客户在订单上签上了自己的名字。

销售是一种策略，你能主导客户的思维，就能成为销售赢家。而二选一法则就是你主导客户思维的最佳定律。

销售员若能驾驭客户，无论如何，客户都会心甘情愿地跟着你的思路走，这样成交的希望就很大；否则，若是轻易让客户探知了你的底线，接下来你就会被客户牵着鼻子走，甚至迫于客户的压力而不断妥协退让，最终失去销售的机会。

一个成功的销售员会对客户提出如下的问题：“您需要多少？”“您喜欢哪种样式？”“喜欢这种颜色还是别的颜色？”面对这些问题，客户还来不及多想就直接被你引导到你的问题上，他也就会想是喜欢这种还是那种，到底哪个产品会好一些。

当然，“二选一法则”的应用也要注意把握好时机，它不是任何时候都能用的，使用时要注意以下两点。

1. 在赞同客户观点的基础上发问

在客户说出自己的意见或者看法的时候，你要先赞同他的观点或看法，这样你才有机会在后面的谈话中说出两个选择。若你一开始就反驳了他的观点，那么你们后面的谈话势必会因为论点的不同，而很难将对方引导到你想要的方向上去。

2. 要讲究时机和顺序

运用二选一法则时，切忌问：“您要不要买？”而应该问：“您喜欢

这个还是那个？”“您要两个还是三个？”以给客户一个机会选择。

二选一法则有适当的使用时机，在没有进入销售的最后阶段，不要使用二选一法则，客户尚未了解你到底要跟他沟通什么、向他推销什么，还未对你的产品产生兴趣，你突然问他打算什么时候买你的产品，这样只会让客户感到你是在忙于推销商品，从而防备心理变强。

三分之一定律：顾客最可能在一条街的三分之一处成交

在我们的日常生活和工作中，经常会有这样的现象，当一项工作进行到三分之一处时，人们最容易因为疲惫而产生放弃的想法。在此时，刚开始工作时的那种新鲜感和豪情已经减淡到几乎不见，而终点也似乎遥不可及。人们把这种现象称为三分之一定律。

这就正如社会上某些青年男女恋爱一样：据某项调查显示，现在社会上的“剩男”“剩女”越来越多，这些人在彼此相处的过程中，对对方有好感而主动向对方示爱的只有14%，而对他人抛来的善意的回绝概率却高达76%。实际上，根据社会心理学，从14%和76%这两个相差悬殊的数据来看也正符合三分之一定律。

实质上，这种效应的存在更多地源自于人们的心理偏差。很多“剩男”“剩女”本来遇到了极好的机会，就是因为这种心理陷阱，误认为前面还有更多的机会，陷入了三分之一定律。

三分之一定律的例子比比皆是，绝大多数人都有切身体验。当顾客走进一条商业街时，他们很多时候并不会立刻在第一间店铺选择购买，因为顾客通常不会认为在第一间店里就能买到满意的东西，他们总得走走、看看，货比三家，然后才会选择自己心仪的商品。主要原因就在于他们总认为前面的店铺还有很多，下一个会更好。也正是出于这样的心理，大多数顾客会走走停停，当走得差不多了，看也看过了，比也比过了，腿脚有点累了，心态也有些疲倦了，才会找一间合适的店，而这家店通常不在街口也不在街尾。如果这条街是一眼能看到头的，多数人都不会特意选择最中间的店，而是距两头三分之一处的店机会最大。

当然，三分之一定律也并非适用于所有商品，那些价格低廉的日常用品，如青菜摊、杂货之类则是越方便顾客购买的摊位越受欢迎。这里说的是一般情况，如果你的商品特别有特色，能够赢得顾客特别的喜爱，情况也会发生变化，这也就是“酒香不怕巷子深”的道理。

无疑，三分之一定律对销售工作是非常具有借鉴意义的。对于上门推销而言，或许你不是第一个，但如果你恰好成了顾客的三分之一，你就有可能推销成功。

对于销售员而言，应该尽可能地利用这种三分之一定律，运用心理学原理，抓住顾客的心，不要站在街头或街尾，而站在三分之一处“守株待兔”效果或许会更好呢！当然，三分之一定律固然反映了部分顾客购买产品的特殊心理需求，但是销售员还需要主动出击，找准顾客的需求点，以实现销售的成功。

斯通定理：视客户的拒绝为成交机会

美国“保险怪才”斯通认为，对于同样一件事，用不同的态度去对待，就会有不同的结果。而对于销售员而言，销售的成败完全取决于销售员的态度，而不是客户。人们把这一定理总结为斯通定理。

世界寿险首席销售员齐藤竹之助曾说：“销售就是在遭遇顾客的无数次拒绝之后的坚持，也许你会被顾客拒绝十次甚至一百次。然而，就在这十次、一百次的拒绝之后，总有一次，顾客将同意采纳你的建议，就为了这仅有的一次机会，销售员在做着殊死的努力。销售员的意志与信念就显现于此。”

对一位有经验的销售人员而言，客户的拒绝不仅是销售工作中的一个障碍，也是一个积极的因素。做销售贵在坚持，不能轻易放弃，遇到挫折时，要想尽一切办法去解决。“坚持就是胜利”是每一个销售员的格言，永不言败的人，往往是容易成功的。

从事销售工作，在向客户推销商品时，遭到拒绝是非常正常的事。既然是很常见的事，是每个推销员必须面对的事，那么就把这种拒绝当作一种财富吧。因为改变不了，所以就要学会去接受。因为无法避免被拒绝，那么就把它当作一种享受吧。

很多销售员会这样想：客户都已经直接拒绝我了，他已经不要我的商品了，我还有什么办法呢？可是，现实中，销售员在推销商品时，得到的大多数确实都是拒绝，谁会无缘无故地去相信一个陌生人呢？

然而，那些优秀的销售员却有着完全不同的思维，他们在推销商品时也经常遭到客户的拒绝，可是他们绝不会自怨自艾，也不会悲观失

望，在他们眼里，客户的每一次拒绝都是一次机会。因为客户的拒绝都有理由，他也许嫌商品贵，也许对商品不够信任，也许抱怨商品没有售后服务等。那么你把客户担忧的这些问题都解决了，成交就是水到渠成的事了。

毋庸置疑，在销售中遇到最多的是拒绝，如果你被别人一两次的拒绝就打败了，那你永远成功不了。市场的竞争这么激烈，你不努力又怎么能取得成功呢？

在销售员心里，一定要有这样的意识：遭受客户的拒绝不是失败，而是成功的一部分，因为在你遭受拒绝的时候，你的竞争对手可能同样遭受了拒绝。假如你和其他的十个销售员先后向一个客户推销相同的产品，第一次被客户拒绝后，有五个人继续推销，第二次被客户拒绝后，还有三个人继续推销，随着拒绝次数的增多，越来越多的人知难而退，这时候要是你还能坚持，那么你离成功就越来越近了。

被客户拒绝时，我们要弄清楚客户拒绝的原因是什么。我们要去回顾自己从约访到最后被拒绝的整个过程，看看是否在哪一个环节出了问题。如果你不知道，可以去问客户。当你去问客户的时候，你不但会了解到你被拒绝的真正原因，说不定还会创造奇迹。

王敏大学毕业后找了一份理财产品的销售工作。工作之初，每当她向客户推销理财产品时，对方听了往往只会淡淡地回一句：“我不需要。”为此，她非常苦恼，不知道自己该怎么办才好。

无奈，她只好向那些表现突出的同事请教。同事说：“首先你要找对客户啊！比如，理财产品的销售对象只能是那些工作稳定、小有积蓄的群体，如果是像你这样刚刚就业的人，又哪有闲钱来投资理财产品

呢？”

王敏叹了一口气，说：“我找的就是那些大公司的小白领啊！我最近走访的可都是身处高档写字楼里的客户啊！可没有一个成交的。”

同事笑着说：“他们拒绝你，你就离开了？”

王敏有些沮丧地说：“不然，我还能怎么样？”

同事说：“你至少可以问问他们拒绝的理由吧！”

王敏说：“问了之后怎么办呢？”

同事笑道：“知道他们拒绝的理由，你的销售就已经成功了一半，接下来解决问题就行了。如果他们是因为对理财产品有疑虑而拒绝你，你就可以给他们解释清楚，让他们相信物超所值。如果他们拒绝你的理由都一一排除了，他们还有什么理由不买呢？”

王敏惊讶地说：“你的销售成绩那么好，难道你也经常被客户拒绝吗？”

同事笑了一下，说：“你以为呢？我并不是一个运气好的人，我只是每天都被人拒绝100次却还能联系第101位客户罢了。”

这番谈话让王敏深受启发，原来在销售中，拒绝并不只是拒绝，而是机会。她抱着这种想法再次敲开了一个客户的门。客户的第一句话仍然是：“我不需要。”

王敏并没有像以前一样直接走掉，而是微笑着问：“我可以问一下您为什么不需要吗？”

客户说：“我现在还有很多房贷要还呢，哪有闲钱买理财产品呢？”

王敏说：“其实，我们的产品就是针对您这样的客户设计的，每个月几百元的投入，收益却比存在银行要高很多，这是我们公司制作的数据分析，您有时间可以看看。”

虽然这次推销王敏没有成功，但是过了一周她再去拜访这位客户的时候，对方主动选购了一款理财产品。

销售员会被客户拒绝的原因有很多，最常见的是销售员自身的心理障碍。越害怕被客户拒绝，就越会被客户拒绝！

可见，销售员在遭到拒绝后，一定不要气馁，不要放弃，如果你选择了放弃，那么你就没了成功的机会。你要明白，客户拒绝你是正常的，不拒绝你才不正常。如果人们排队去买产品，那销售员也就没有作用了，顶尖销售员也就不会被人们尊重。当然，你更应该明白，在拒绝的背后蕴藏着无限的机会，有拒绝才有销售。找到客户拒绝你的理由，然后将理由排除，化拒绝为接受，化危机为转机，这是一个优秀销售员必须具备的素质。

销售员在面对客户的拒绝时，首先要充分了解产品的价格、性能、优缺点、使用和维修保养方法等，掌握同类商品的行情及未来产品的趋势，这样才能更加突出地介绍产品的优点，从而吸引顾客。

此外，销售员站在客户的立场上换位思考，应该体谅客户的这种拒绝心理，毕竟自己和顾客还是陌生人，彼此互不熟悉，必然存在着一种对抗和排斥心理。那么，客户的猜忌、不友好的语气甚至生硬的拒绝就

不是不可以理解的了。

销售员在面对客户的拒绝时，一定要保持良好的心态，要理解客户的拒绝心理，并通过友好地沟通等方式消除客户潜意识中的排他心理，并诚恳地介绍自己的商品，直到客户相信为止。有时，就算遭到客户彻底的拒绝也不要过于在意，尽量避免跌入情绪的低谷而萎靡不振，销售员要时刻意识到，当拒绝不可避免的时候，就要学会享受拒绝。

“态度决定一切”是在美国西点军校广为流传的一句名言。这句名言告诉我们没有什么事情是做不好的，关键要看做事的态度。要想成为一名优秀的销售员，就要牢记：一切都取决于态度，你采取什么样的态度，就会得到什么样的结果。

1. 不要对拒绝耿耿于怀

其实我们每个人在这个世界上都有两重角色——买家和卖家。当你在做销售工作的时候，你是卖家，那你当然要遭受一些拒绝。同样，你在生活中也会扮演买家的角色，也会拒绝别人。这本就是生活的常态，如果你这样想的话，就不会对客户的拒绝那么耿耿于怀了。

2. 现在拒绝，并不意味着永远拒绝

销售工作，从准备、开场、挖掘需求、推荐说明一直到成交，每一步中都存在着拒绝。但这些拒绝不代表着客户的彻底否定，或许是客户对产品存在误解，或许是其他什么因素。你要在充分挖掘客户需求的前

提下，保持乐观的心态，准确把握客户的需求，适当地解释清楚。当客户在确实有产品需求之时自然会选择购买。

3. 对拒绝不要信以为真

通常有些客户对并不了解的东西，最习惯的反应就是拒绝，拒绝对他来说就是一种习惯；还有些客户的拒绝，往往是需要进一步了解你的产品的正常反应，虽然这对你来说好像是挫折，但对一部分客户来说，确是被人攻破心理防线的“伪装抵抗”。所以，你不要太相信这类客户的话，只需要抱着坚定的信心继续走下去就可以了。

4. 相信拒绝一次就离成功更近了一步

一个人要想成功，除了努力地付出之外，还需要时时进行自我激励。这种自我激励是困难时的助推器，它能推动你义无反顾地向前。因此，在推销的过程中，销售员不要消极接受别人的拒绝，而要积极面对。当你的推销遇到千万次拒绝时，就要思考一个重要的问题——自己能不能再坚持呢？不要听见“不”字就打退堂鼓。应该让这种拒绝激发你更多的潜力。

当拒绝不可避免的时候，那就得学会享受。销售就是这样，你不能因为客户的拒绝就放弃这一种职业，而应该把拒绝当作一种享受。

第六章
销售员必知的心理学效应

销售员只有在整个销售过程中对客户心理洞若观火，才能妥帖地找到针对客户有效的销售技巧。有时，在真实诚信的基础上，采用一些借力打力的销售策略，让客户顺着你的思路前进，会起到意想不到的作用。

焦点效应：让顾客觉得自己很特别

试想，当你拿起一张包括你在内的团体照片时，你会先看谁呢？毫无疑问，一定先看自己。当联考放榜时，你会先找谁的姓名呢？不用说，当然先找自己的大名。每当我们到风景区游览时，经常会发现有不文明的人在石头或树木上刻名留念。为什么他们会有这种幼稚的举动呢？因为他们希望“永远活在别人的心中”。

由于人类最关心的是自己，所以连带非常关心自己的姓名。假如你能够尊重并牢记别人的姓名，就表示你在乎他，这不但能建立良好的人际关系，而且对销售业务的拓展也大有帮助。

原本对于钢铁行业一窍不通的安德鲁·卡内基，如何成为举世闻名的钢铁大王的呢？他成功的秘诀之一就是极为尊重别人的姓名。

10岁时，卡内基无意间得到一只母兔，不久，母兔就生下一窝小兔子。可是，他的零用钱有限，没有足够的钱买饲料来喂这一窝小兔子。于是，他想出了一个主意，他告诉邻居小朋友，只要他们肯拿食物来，他将用小朋友的名字为小兔子命名。

小朋友听了，立刻踊跃提供食物。这件事给卡内基极为深刻的启示：人们非常在乎自己的姓名。

卡内基长大成人后，有一次为了竞标太平洋铁路公司的卧车合约，与竞争者布尔门铁路公司针锋相对。双方为了中标，不断削价火拼，均已到了无利可图的地步。

一天，卡内基与布尔门都到纽约去见太平洋铁路公司的董事长，他们在饭店门口巧遇了。

卡内基对布尔门说：“我们这不都是在为难自己吗？”

布尔门说：“你指的是什么？”

卡内基向布尔门陈述恶性竞争的危害，并提议携手合作。布尔门认为有些道理，可是仍旧无法全部接受。

布尔门突然问道：“假如我们合作，新公司要取什么名字好呢？”

卡内基想起了童年养兔子的往事，断然回答：“当然要取‘布尔门卧车公司’啦！”

布尔门听了，顿时双眼发亮，两人很快就达成了合作协议。

又有一次，卡内基在美国宾州匹兹堡建了一家钢铁厂，专门生产铁轨。当时，美国宾夕法尼亚铁路公司是使用铁轨的大客户，该铁路公司的董事长叫汤姆生。卡内基又想起养兔子的故事，于是，他把新建的钢铁厂命名为“汤姆生钢铁厂”。

卡内基这一套“尊重别人姓名”的本事，使他无往不利，生意兴隆，最后建立起了他的钢铁王国。

对任何一个人而言，在任何语言中，最动听、最重要的字眼就是他的名字。当你走在陌生人群中，突然听到有人呼唤你的名字，你有什么感受？兴奋！即使这个能叫出你名字的人是曾经向你推销过某种商品的人，也丝毫不影响你愉快的情绪，而且能让你加深对他的印象。

真心地向客户求教，是使客户认为在你心目中他是个重要人物的最好办法。既然你如此看得起他，他是不会不给你面子的。

罗斯福总统知道一种最简单、最明显、最重要的得到好感的方法，就是记住别人的名字，使人感到被重视。曾经发生过这样一件事：克莱斯勒汽车公司为罗斯福制造了一辆汽车。当汽车被送到白宫的时候，一位机械师也去了，并被介绍给罗斯福。这位机械师很害羞，躲在人后没有同罗斯福讲话。罗斯福只听到了一次他的名字，但当他们离开的时候，罗斯福找到这位机械师，和他握手，并叫着他的名字，谢谢他到华盛顿来。机械师深受感动，数年以后还经常提起罗斯福。

了解“尊重别人姓名”的重要与价值之后，我们就得进一步设法牢记别人的姓名。

我们常听许多人说：“我就是记性很差，老是记不住别人的姓名。”或是说：“我的记忆力不好，因此人跟名字就是对不起来。”这样一味地抱怨只会让你懒得去记别人的名字，而不是记不住。记别人的姓名很困难吗？雪佛兰通用汽车分公司的总经理巴布·兰德能记住6000个人的姓名；美国前邮务总长杰姆能牢记50000个人的姓名！

巴布·兰德能够牢记全美6000个以上的雪佛兰汽车经销商的名字，在每一次的经销商联谊会议上，他都能一一叫出每一位经销商的名字，并亲切地跟他们寒暄。他这种超乎常人的本领，是他成功的原因之一。

杰姆10岁丧父，连小学都没读完，但他在46岁时，获得了四所大学的荣誉学位，并担任美国邮务总长。杰姆成功的秘诀就在于能牢记50000个人的姓名。这套特异本领，甚至在富兰克林·罗斯福入主白宫

时起到了重要作用。他的事例给以后的政治人物上了最宝贵的一课——选举要得胜，必须牢记选民的姓名。

或许你会说，兰德、杰姆都是特例，一般人做不到。其实记人名就跟背英文单词一样，只要肯用心，下苦功，必有所成。

对一般人而言，记几十、几百个姓名不难。可是，能记数千、数万个人名就非比寻常了，那将成为一把通向成功的钥匙。要牢记人名，可参考下面三个方法。

1. 用心仔细听

把记别人的姓名当成一件重要的事情去做。每当认识新朋友时，一方面要用心注意听，另一方面要牢牢地记住。若听不清对方的大名，请立刻再问一次。切记！每一个人对自己的名字，比对全世界所有的人名合起来还关心。

2. 利用笔记，帮助记忆

别信任自己的记忆力，在取得对方的名片之后，必须把他的特征、嗜好、专长、生日等写在名片背后，以帮助记忆。当然，若能配合照片另制资料卡，就更理想了。

3. 重复是记忆之母

经常翻看你的客户档案，并在日后做好跟进记录，这样一来，你就会渐渐熟悉这些客户，并牢记他们的名字。在与客户的交往中，要留意并尽快知道客户的名字，必要时可以有礼貌地问“先生，请问您贵姓？”一旦知道客户的名字，马上在心里重复念三次遍，以加深印象，并反复利用各种机会，用名字来称呼客人，这样有助于记住对方的名字。

另外，别人会很乐意听到你提出如下问题：“可否请您再说一遍您的名字？”“您的名字是怎么写的？”记住，每个人都喜欢别人叫自己的名字。你尽管叫他的名字！不要不好意思问清楚别人的名字。

互惠效应：拿人家的就会手短

法国人类学家马塞尔·莫斯说："给予是一种责任，接受也是一种责任，偿还也是一种责任。"当有人给予你帮助的时候，你肯定感觉有愧于他，总想找个机会偿还。这就是人类普遍的心理共识：我们应该尽量以相同的方式回报他人为我们所做的一切。概括起来就是一种行为应该用一种类似的行为来回报。人们对于别人的帮助或赠予很难做到置之不理，就算我们不愿意或者力不从心，也不愿意背负有愧于对方的心理负担。

中国人特别讲究"来而不往非礼也"，当别人给了我们某些好处，或者做出了某些退让，我们就会本能地想到以另一种好处来报答别人，或者也做出一些退让，这样才能感到心安。在人们的意识中，大家都认为接受了别人的恩惠、馈赠、邀请等，就有责任回报对方，而且这是理所应当的。在这样的心理压力作用下，很少有人能够无动于衷，这就是互惠效应的巨大影响。

对于销售员而言，把这种影响运用到销售之中，也会产生积极的效果，如一些蛋糕店让路人免费品尝自己的蛋糕，其最终的目的是让路人去购买。假如你接受了蛋糕店免费提供的糕点，尽管觉得味道一般，但你一定会有这样的想法：我是不是应该购买一袋呢，吃都吃了，不买的话是不是显得有些失礼呢？

可见，你想要获得什么样的回报，往往不在于别人想要给你什么，而是你曾经给了别人什么。当你实实在在地为别人做了一些事情，给他带去了一些好处，别人就会想方设法地来报答你为其所做的一切。

一天，王女士接到一个电话，对方是一位年轻的男士，自称是智能家居安防系统的服务人员，询问王女士是否愿意了解一些家庭安全管理方面的知识，是否愿意让公司的工作人员到她家里检查一下有没有什么安全隐患，而且参加这项活动可以免费得到一个家用灭火器，并声称这一切服务都是不收费的。

王女士对此很感兴趣，于是欣然接受了对方的提议，并约好第二天上午等着他们的工作人员上门服务。

第二天一早，那家智能家居安防系统的服务人员果然来了，并对王女士家里的水电系统进行了仔细地检查，还果真赠送给王女士一个手持式便捷灭火器。检查完毕之后，服务人员给王女士讲了一些关于家居安防系统的常规知识，并对王女士家里的安全隐患做了一个评估。王女士感觉安装一套智能家居安防系统很有必要，于是，服务人员便向王女士系统地介绍了公司的产品。最后王女士自然而然地购买了一套智能家居安防系统，并且觉得这家公司的服务人员给了自己莫大的帮助。

这就是互惠心理在起作用。俗话说："吃人家的嘴软，拿人家的手短。"在上面的案例中，王女士因为收下了服务人员馈赠的小型灭火器，并且对智能家居安防系统确实有需要，最后的成交也就是必然的了。

销售，其实就是销售人员与客户之间打的一场心理战，如何在这场战争中取胜，不仅要与对方斗智斗勇，还要让对方心悦诚服。销售员在销售的过程中，可以适当帮对方一个小忙，或给对方一些赞美等，当对方受到了你的恩惠，也就会在自己力所能及的范围内给你一定的回报。互惠是一种普遍的心理影响力，销售人员应善于运用这个心理效应，这

样就可以在与客户打交道的过程中占据心理优势，更容易与客户建立良好的关系。

总之，这就是互惠效应。首先给对方“好处”，让对方尝到一点甜头，从而使对方内心产生一丝收到恩惠的不安，这样就可以用一种无形的力量拴住对方的心，从而扩大自身的影响力。当然，互惠效应也不是屡试不爽的，总有失效的时候，因为社会上总有人会无动于衷，会知恩不报，但这样的人毕竟是少数。所以，对于销售员尤其是销售新人而言，完全可以通过互惠效应作为第一步，成功打开客户的心门。

人性效应：比商品更重要的是人性

在销售现场，销售员可以直接和客户做面对面的沟通，向客户介绍产品，回答客户提出的问题，诱导客户做出购买决定。把产品卖出去是销售员的职责，但一个好的销售员不应仅仅是一个推销产品的人，还必须是一个为客户谋利、帮客户选购产品的人。

美国寿险奇才巴哈推销成功的秘诀是：让客户获益，使客户从他身上得到的利益大于他从客户身上得到的利益。也就是在了解客户需求的基础上，让他的每一位客户在购买他推销的保险时，总会认为自己获得的利益要远大于巴哈的业务提成。

一次，一个客户找到巴哈，对他说："我要买三份保险，我自己买5000美元的寿险，我太太和孩子各买1000美元的寿险。"

巴哈听了这位客户的话，知道他对寿险理解有失偏颇，于是开始给客户解释说："寿险的目的是让当父母的去保护孩子，而不是让子女去保护父母。"

最后，客户接受了巴哈的建议，只为自己和妻子买了寿险，而给孩子买了意外伤害险。虽然这笔生意全额减少了，但这位客户成了巴哈忠实的老客户。

可见，销售人员必须处处考虑客户的利益，帮客户做出最佳的选择。因为只有赢得客户的信赖，推销工作才会成功。那么，销售员应该如何帮助客户呢？

（1）询问客户对商品的兴趣、爱好以选择最能满足他们需要的商品。

（2）向客户介绍产品的特点及买到此种商品后将会给他带来的利益。

（3）回答客户对商品提出的疑问，并说服客户下决心购买此商品，让客户相信购买此商品是一个明智的选择。

（4）向客户推荐别的商品和服务项目。

莎莉毕业后在美国联合航空公司票务组工作。凭着对工作极度的热情，虽然莎莉是一个新人，但其所负责的业务量已经在公司名列前茅。在一次公司的内部培训会上，领导让她跟大家分享一下工作如此成功的经验。

莎莉说：“其实我也没有什么成功的秘诀，就是注意客户信息的收集和有效管理。”说完她拿出了一个本子展示给大家看，上面记满了客户的名字及其住址和经常乘坐的航班，甚至刻意标注了客户的生日、爱好、家庭情况，等等。

领导笑着说：“你都快成联邦调查局局长了。”

莎莉笑了笑说：“就是因为有了这些详细的信息，所以对于客户的出行计划我几乎都是最先知道的，因而我就可以根据他们的出行时间向他们推荐最合适的机票，他们当然也就不会拒绝了。”

事实上，莎莉能够取得工作上的成功，就是因为凭借这些资料成功

地和客户建立了有效的联系。她的这个习惯让她在接触到新客户之后，立即着手搜集客户的资料，然后有针对性地定期电话联系，从而得知客户的近期行程。正是由于她很清楚客户的需求，因此销售机票就水到渠成了。

销售工作是一个很细致、系统的工作，它不单单是你买我卖的一个交易，同时也需要你投入更多的时间为你的客户服务，投入更多的真诚，让你的客户感受到你的诚意。在销售当中，有些客户之所以选择购买你的产品，并不是因为你的比别人的好，而是因为你这个人比他们会办事，让人心里觉得舒服。

成功的销售员都善于从客户的角度思考，先了解“客户为什么购买”，然后才开展销售工作。

加拿大华裔商人，香港开埠后第三位首富李嘉诚先生是从做推销起步的。有一次他到一个杂货店推销铁质水桶，但杂货店老板因为铁质水桶价格比较贵，普通市民多会购买相对便宜的塑料水桶，而拒绝了李嘉诚的推销。

李嘉诚登门拜访了好几次，杂货店老板仍旧没有答应。后来，一个偶然的机会，他得知这位老板老年得子，对孩子十分宠爱，而且这孩子十分喜欢看赛马，但是老板要在店里招呼生意，所以一直都没有时间陪孩子一起去看。李嘉诚了解到这个情况后，立即表示愿意自己出钱带孩子去看赛马，此举无疑让老板十分感动，不久就在李嘉诚那里采购了一批铁桶。

那些成功的销售员常说一句话：人性之所在，行销之所在。可见，

只要把握住了人性，就把握住了成功。一个成功的销售员，在一个领域做得比较好，在另一个领域仍然会做得很好，就是因为他销售产品的方式不是针对产品本身，而是给予客户更多的人性关怀，从而实行有针对性的销售策略。

权威效应：顾客更信赖专家式的销售员

权威效应，也被称为权威暗示效应，是指一个人要是地位高、有威信、受人敬重，则他所说的话及所做的事就容易引起别人的重视，令人觉得可信，也就是我们日常最常说的“人微言轻，人贵言重”。

在现实生活中，利用权威效应的例子很多：做广告时请权威人物赞誉某种产品，在辩论说理时引用权威人物的话作为论据，等等。在人际交往中，利用权威效应，还能够达到引导或改变对方的态度和行为的目的。

美国曾有一个心理学家做过一个实验在给某大学心理学系的学生们讲课时，他向学生引荐了一位国际知名的“化学家”，并且这位“化学家”最近研究出一种新的化学品。

实验开始后，这位“化学家”煞有其事地拿出一个瓶子，瓶子里装着透明的液体，然后郑重地告诉同学们，这是他新发现的一种化学物质，其味道可以在空中迅速传播，而只有对化学药品有敏锐感知的人才能通过空气的传播感受到。

然后，这位“化学家”便打开瓶子，交到同学们的手中传阅。听了这位“化学家”的介绍，同学们个个都屏气凝神，用心体验“只有对化学药品有敏锐感知的人”才能得到的感受。

传递完后，这位“化学家”开始让同学们谈自己闻到的感觉。有的说，这是一种与过去所有的化学药品味道完全不同的东西；有的说，教授打开瓶子后，立即就会感受到一种由前至后扑鼻而来的清香，“味道

好极了”；还有的说似乎是一股淡淡的咸味……全班没有一位同学表示不同的看法。

待大家讨论结束，“化学家”告诉同学们，他不是什么化学家，而是本校新来的一位普通的心理学教师，瓶子里装的不过是刚刚从学校自来水管里接来的自来水而已。接着，他表示他的心理学实验圆满完成，“谢谢大家的真诚合作！”

对于本来没有气味的普通自来水，在这位“权威”的心理学教师的语言暗示下让多数学生都认为它有气味。这样的实验结果无疑令人称奇，为什么所有的学生都会出现这种明显的嗅觉误判呢？这是因为人们对权威的信任和遵从，使其对“国际知名的化学家”没有表示任何怀疑。首先，人们都有一种“安全心理”，总会先入为主地认为权威人物的思想、行为和语言是绝对正确的，听他们的准没错。其次，由于人们有“赞许心理”，即人们总认为权威人物的要求往往和社会规范相一致，按照权威人物的要求去做，会得到各方面的赞许和奖励。

人们对权威的深信不疑和无条件遵从，会使权威形成一种强大的影响力，利用这种权威效应可以在很大程度上影响和改变人们的行为。在现实生活中，“权威效应”的应用很是广泛，如许多企事业单位、商场、酒店、学校以及娱乐场所大都愿意请名人雅士题写名称；很多书籍，也喜欢请名人题签；有的药品、保健品的宣传资料上，常常见到社会名流的题词和接见董事长、总裁的照片——这一切，都是权威效应在起作用，以突出自己的产品，达到增加销售量的目的。

在一定程度上，权威代表着社会的认同，代表着绝大多数人的意见。在其强大的影响力下，人们会变得很顺从，而对权威不敢发起挑

战。因此，在销售中，销售员也可利用“权威效应”去引导和改变顾客的态度以及行为，这往往比单纯销售的效果更好。

木兰是某商场女装区的销售主管，干了8年服装销售的她深谙顾客的心理。

一天上午，一位中年女士来到木兰负责的门店，她转了一圈，最终目光停留在一件湖蓝色的职业套装上，似乎非常喜欢的样子。木兰看在眼里，便慢步上前给她介绍了这款服装的面料、厂家等信息。可是一番详细的商品介绍并未彻底打消女士的顾虑，她表示还要考虑一下。

木兰说：“好的，不过我还是想了解一下，您对这套服装还有哪些不满意的地方呢？”

“这套衣服款式是不错，但是颜色会不会太显眼了些。”

“您是担心颜色不适合您吗？”木兰问道。

“是的，在工作的时候我还从来没有尝试过这种颜色的服装。”

“其实您大可不必担心，从色彩搭配来看，您的皮肤较为白皙，穿着这套湖蓝色的套装，整体效果应该很明快。我觉得这套服装真的很符合您的气质。要不您试穿一下？”

听了木兰的分析，女士似乎也觉得不错，便去了试衣间。

女士换上套装，来到试衣镜前，木兰由衷赞道：“您看，这套服装非常适合您，显得您的皮肤更白皙了呢！”

“嗯，穿起来确实还不错，那就决定要这套了，你去给我开票

吧。”

在销售过程中，当顾客对某件商品表现出恋恋不舍却又犹豫不决时，说明他对该产品感兴趣，只是心存疑虑。而销售员消除顾客的这一疑虑，最有效的方法就是用专业的知识和眼光，提出建议，让顾客相信“商品确实适合我”，从而最终决定购买。

销售员在销售过程中如果能够巧妙地运用权威的引导力，则能够对销售起到很大的促进作用。当然，销售员也要正确合理地运用这种优势，而不能贪图眼前的利益弄虚作假欺骗顾客，否则必然会导致严重的后果。

稀缺效应：短缺会促使商品升值

鲁迅先生曾在《藤野先生》一文中说过这样一段经典的话：“大概是物以稀为贵罢。北京的白菜运往浙江，便用红头绳系住菜根，倒挂在水果店头，尊为‘胶菜’；福建野生着的芦荟，一到北京就请进温室，且美其名曰‘龙舌兰’。”

“物以稀为贵”。在生活中，原本一件对自己没有什么吸引力的东西，当变得很抢手时，这件东西就会在突然之间变得很有诱惑力。那么，是什么魔力让同样一件东西转变如此巨大呢？是因为短缺。当我们能够获得某种东西的机会越来越少时，其价值就会升高。如画家的原作只有一幅就显得十分宝贵，因此，许多书画家惜墨如宝，不滥画滥卖，其价格就比印刷得十分精美的高档复制品贵得多，购买人也多得多。作品太多就会贬值，而不会产生稀缺效应。

在消费心理学中，人们把“物以稀为贵”而引起的高价购买行为称为“稀缺效应”。在生活中，你也经常会发现很多商家常使用“一次性大甩卖”“清仓大特价”来引诱顾客，让顾客产生购买行为。因为这次不买下次再也没有这样难得的机会了。而这种“机会越少，价值越高”的短缺原理，往往会对我们的行为产生很大的影响，而且这种影响是全面、深刻的。

2009年10月，微软Windows7正式在北京发布。Windows7家庭普通版售价仅为399元，这也是微软历年来在华销售的最低价，一经推出就立刻引起了市场的火热追捧。短短两天时间，Windows7就出现了供不应求的局面。要知道Windows7在上市之前的宣传攻势长达5个月，怎么可能

出现上市仅仅两天就断货的情况呢？

对于这一突发状况，微软在接受媒体采访时，并未对市场上疯传的“饥饿营销”予以正面回应，只是表态说微软正和众多合作伙伴密切合作，加大供货力度，确保用户在第一时间购买和体验到Windows7。

其实，有关专家分析指出，微软有意调低供货量，为的就是能够达到调控供求关系、制造供不应求的假象、维持商品较高的售价和利润率的目的。

在上述案例中，这样的推销策略无疑对Windows7的销售具有巨大的推动作用。很多顾客为了尽快购买到Windows7，会果断地做出购买的决定——先将自己喜欢的商品据为己有，这样才能够安心。对于销售员来说，如你想让顾客接受你的某种建议或者要求，告诉他如果不接受就会造成什么样的损失，要比告诉他接受以后能够得到什么样的好处更容易说服对方。这就是稀缺效应给人们造成的巨大影响。

克鲁斯是一名从事房地产业务的推销员，在他手上有两栋房子待售。此时，他在和客户交谈时会这样说：“您看这两栋房子怎么样？不过其中一栋房子前两天已经被一个人预订了，今天我们可以看看另一栋，其实也是非常不错的。”

听克鲁斯这么一说，客户肯定会产生“被人预订的房子肯定是更好的房子”的想法。在这种心理暗示下，客户在看完两栋房子后甚至更加坚定了自己的想法，也表达了想要购得那栋被预订的房子的愿望。但是克鲁斯并没有立刻答应，而是认真地说：“看来您也非常喜欢那栋房子，这样吧，我询问下那个预订房子的客户有没有可能变动，您明天下

午三点钟左右给我打电话，好吗？”

第二天下午，客户果然如约打来电话询问房子的事情，克鲁斯用略带兴奋的语气对客户说：“好消息，您看中的房子有希望了，我打电话询问了预订房子的客户，他因为资金出现了一些问题，只能取消购房计划了。感谢上帝，这回房子的主人就是您了。”

在上述案例中，克鲁斯无疑很好地利用了那位客户的稀缺心理实现了快速成交的目的。

数量有限的信息确实会对消费者的购买决策产生有效的影响。因此，如果销售员能够将这种策略合理地应用到商品的销售过程中，则会有效地促进销售。当销售人员发现顾客对某种商品感兴趣的时候，如果能对其进行巧妙的引导，在说明商品质量可靠、价格实惠的同时，不妨再加上这样一个善意的提醒：“这款商品刚刚卖出去一套，这恐怕是我们这里的最后一套了，如果错过，就需要等一个星期以后再来了。”顾客听到这样的话，往往会在害怕买不到的心理作用下，迅速地做出决定，先买回家再说，不能让别人抢先。因为拥有它的机会变少了，其对顾客的重要性也就大大提高了。

实际上，顾客的犹豫不决往往来自于对产品的不够肯定，所以销售员要始终给予客户肯定的启发，帮助其消除疑虑。然后通过自己真诚和良好的服务去赢得对方的信任。

销售员经常会遇到的情况，就是无论销售员自己说得如何天花乱坠，演示得如何淋漓尽致，一些顾客却始终表现出一副犹豫的样子，在签单的时间问题上总是一再拖延，总爱说“我再考虑考虑”“我们再研究研究”“等我考虑好了给你打电话”等，就是不能下定决心。这些托词其

实都是拒绝的借口，销售员稍不注意将会前功尽弃。

面对这样的顾客，销售员要学会分析，如果顾客对产品各方面都基本满意，而且资金上也承受得起，销售员一定要让顾客知道，这种商品比较畅销或比较紧缺，让顾客觉得现在就是购买的最好时机。比如，销售员可以说：“今年下半年这件产品的货可能会比较紧缺，因为公司计划减少产品供应量。”或者“现在原料价格都涨了，这款商品的价格也会相应提高，建议及早购买。”顾客听了这些话，他的“物以稀为贵”和“害怕买不到”的心理就会被激发出来，下一步，他便会决定：现在就购买。

折中效应：报价要留有余地

一般，销售员报价时要留有足够的利润空间，为谈判留下回旋的余地。如果销售员一开始就把自己的底牌亮出来，而顾客仍不断要求销售员增加其他优惠条件，这时候销售员就无路可退了。

所以，销售员一开始报价并不见得要报市场最低价，而要根据市场的零售价，报一个合理的价格，让顾客即使经过市场调查，也还是认为这个可能是市场最低供货价。同时，当销售员一旦承诺现在的报价是市场最低供货价时，就绝不能在价格上让步，因为越让步顾客就越觉得报价有水分，甚至会怀疑销售员的诚信。

小张是某洗涤用品的销售员，一次他去某大型超市推销自己公司的产品，在超市采购部负责人的“威逼利诱”下，小张为了能够和这家超市建立长期的合作关系，便把厂家的最低供货价报了上去，但超市采购部负责人仍不满意，还以自己进货量大为由要求小张再给予一定幅度的让利，这下小张没办法了，他的报价已经没有多少谈判的余地了，根本不可能承担其他进店费用和返利，而超市采购部负责人并不认为小张已经给了最优惠的供货条件，最终导致谈判无法进行下去。

在销售过程中，买卖双方大多只会关心自己的利益，买方想要花最少的钱买到更有价值的商品，卖方则想通过卖出更高的价格获得更大的利润。这也就是我们最常见的买卖双方讨价还价的根本之所在。

在生活中，也不难发现，有些店铺门口挂着“谢绝议价”的牌子，这样的店铺，一般顾客是不会选择进去的。因为在一般人的消费习惯里，

讨价还价已经是一种可能和必然。如果一件产品市场价格是500元，最后经过讨价还价，顾客以495元买下这件产品，他就会非常高兴。相反，如果店家给出了495元的市场价格，却拒绝议价，顾客很可能不会购买这件产品，即使这件产品的价格真的已经处于市场平均价格水平，顾客也不会选择相信店家的一家之言，相反，他们还会认为商家没有人情味，原本打算购买的念头也会因此而打消。

可见，商品的报价除了要考虑顾客的支付能力外，还必须顾及顾客的心理因素。在具体报价时，销售员必须综合考虑企业形象、经营状况以及产品特点等因素。

因此，对销售员而言，在给顾客报价时，一定要留下可以议价的空间，让他们从议价的过程中得到满足。这样最后成交的概率就会大大提升。

有一个女孩去逛街，她在一家服装店看上了一条裙子。但在最后谈到价格时，店家寸步不让，坚持按照衣服标签上标的290元出售。女孩明显还要说些什么的时候，店家指着墙上的一个牌子说："您也看到了，我们这明示'谢绝议价'，这是我们店的规定，是不能砍价的。"女孩听了没有再说什么，又随意转了下便离开了。

她转到另一家店，看到了同款的裙子，店家的标价是390元。见到有客户到来，店家笑盈盈地迎上来说："小姐，喜欢的话，可以先试试，现在我们店里有优惠。"这样的态度明显勾起了女孩的兴趣，刚才遭遇的不快似乎也消散了不少。女孩很愉快地拿起裙子进入试衣间，试穿效果很好，店员也一直在旁边夸赞。到了谈价格的时候，女孩坚持想让店家优惠一些。店家笑着说："其实这条裙子也没多大的利润，但是

看你穿着这么合适，想要特意去找这样的模特还找不来呢，你穿着就相当于给我们店的服装做宣传了。这样吧，给你打八五折吧，331元。”

这个价格自然也不是女孩能接受的，她说：“这个价格实在超出了我的预算。再优惠一些吧，给我一个最优惠的价格，我以后会经常光顾的。”店家明显看出女孩是真心想买，便没有在价格上一再坚持，而是说：“好吧，你这么可爱，我还真不忍心拒绝呢！那就给你一个我们店VIP客户才能够享受到的折扣吧，七五折，292.5元。这个价格可是最低了，不能再便宜了。”女孩一听，这价格比上一家还贵2.5元呢，但是2.5元算什么，对方已经一再做出让步了，至少心理平衡了。最终女孩以292.5元的价格买下了裙子，但是很明显她的心情很好。

第一个商家的裙子尽管价格较低，但是由于店家说话生硬绝对，毫无回旋的余地，让女孩听着极不舒服，这也是交易失败的原因所在。

第二个商家的标价明显高出很多，而最终成交价格也跟第一家差不多，但是带给女孩的感受却是愉悦的。

上面这个女孩的购物经历说明了一个道理，那就是很多顾客在购买过程中并不喜欢一口价。哪怕你给出的价格的确是最便宜的，也不如给他们一个讨价还价的空间，以便满足一下他们喜欢砍价的心理。而且，通常情况下，顾客往往也不相信销售员第一次给出的价格就是最低价，如果你不给他们留有议价的余地，他们便不会心甘情愿地购买。因此对于销售员而言，要善于运用折中效应。

老虎钳效应：你再加点，生意就成交

销售员都知道，销售利润来自产品成本和销售价格之间的差价，在成本不变的情况下，售价越高，利润也就越高。每一个销售员都希望自己所出售的产品销路好，受顾客欢迎，同时也希望产品能够卖个好价钱，多获得一点利润。

在销售过程中，当顾客认同了你的产品，希望你降低价格时，你应该积极应对顾客的讨价还价，充分利用示弱、赞同、争取理解、获得同情等技巧与顾客谈价，以赢得顾客的好感。这时，有一个策略绝对有助于销售员顺利闯过谈判关，那就是所谓的“老虎钳”策略。销售新人们不妨将其理解成这样一句简单的话：“你再加点，生意就成交。”

在销售过程中，当顾客听到你的报价后，如果他还坚持再转转，你该怎么办？不要急着降价。你必须明白，如果你已经摸清了顾客的真实需求，完全可以继续深入了解顾客内心担心的事情，或许他很快就会对你说：“我在其他店里已经看到了一款相同的产品，但是我想多转转，多了解一下产品的市场情况也没有什么坏处。当然如果你肯给我最低价，我可以决定在你这买。”

这时候，作为销售员的你就应该拿捏好你的“老虎钳”，平静地回答：“我这报的绝对是市场最低价了！”

老练的买主自然会进行反驳：“你这绝对不是最低价，这样吧，我也是诚心想买，你看在出厂价的基础上我再加多少能成交？”以此迫使你说出具体的数字。

这样的场景随处可见，对于销售员而言没有必要急于求成压低报

价。实际上，能进入谈判最后关头，说明顾客已经有了成交意向，这时你需要做的，其实就是坚持自己的报价和引导顾客成交。

那么，如果顾客首先使用了“老虎钳”策略，你应该怎么办呢？记住，这时你就用这样的对策反问对方：“多少更合适呢？”这将迫使买主说出具体的数目，无疑能够为你的闯关成功率增加砝码。

顾客：“我的上司刻意吩咐我在定价上一定要和你们好好谈一谈，你们的报价确实比另一家同类公司的报价高出很多，这你们应该也是清楚的。”

销售员：“是的，是这样，但是我们所提供的产品的稳定性相信贵公司也是有目共睹的。在实际的工作运用中，相信贵公司对设备的稳定运行有着很高的要求，而我们的设备完全可以做到。想想看，在工作中如果客户等着要结果，你们能让他们等太长时间吗？关于价格的问题，什么样的价位您可以接受呢？”

顾客：“我的上司说降10万这个合同就可以签了，你看怎么样？”

销售员：“哦，降价这么大的幅度，我手上没有这么大的权限，我帮您请示经理，看看他的意见吧！”

顾客：“好的，那我等你的消息。”

五分钟之后，销售员回来了。

销售员：“我去请示了经理，替你们公司说了很多好话，还说下次还会有机会合作的，而且你们也会向合作企业推荐我们的设备，最终他同意让价8万元。”

顾客："好的，好说，我们一定会向合作企业推荐你们的设备的。"

所以，运用"老虎钳"策略，高明的销售员在顾客报出不合理的价格后总会回答说："对不起，您还是出个更合适的价格吧"，然后沉默，至少在你弄清顾客会不会接受你的报价之前就表态是很愚蠢的。

马力在一家大型商场的采购部工作，他的工作就是从众多的供应商中挑选出最有价值的商品。他的同事们的工作流程一般是了解几家有资质的商家的价格，然后选择最低的那一家进行联系。但马力却不这样，他每次都是将商家们报价单上的数字一笔画掉，然后在旁边写上"你还是给个更合适的价格吧"，然后再把报价单寄给他们。一般来说，商家们反馈回来的价格总能比原来的价格低。

可不要小看这一策略的意义，假设你对一个买主做出了200元的让步，这和这笔生意是1000元，还是100万元，都没有关系，你让出的价钱仍然是200元。你应该想的是："在谈判桌中间放着200元，你能争取到多少？"

所以，如果你不想让无数个200元的销售额白白流失，你就应该坚持使用"老虎钳"策略，在向对方说出"你们还是给个更合适的价格吧"之后，保持沉默，而不是草率地做出最后的决定。

退让效应：让顾客感到愧疚地让步

一位出色的销售员在谈判过程中不仅能够令已经同买主达成的交易锦上添花，还能够使买主同意曾否决的事情。

一个成功的谈判过程可以被形象地比喻成向山上推一个球，山顶就是你谈判中的第一次认可。一旦到达这一点，球就会轻而易举地滚到山下。其本质就是人们在做出最初的决定之后感觉好起来了，随之压力减轻，感觉轻松了许多。对方的意识进一步肯定了他们刚刚做出的决定，对你可能提出的任何要求他们都更容易接受。

优秀的销售员都有一个秘诀：在谈判时不会同时提出所有要求，往往是在谈判中先让对方同意，然后再回过头来追加要求。

对于销售员而言，如果你想要别人答应你的某种请求，你可以先提一个比较大的、难以做到、对方有可能拒绝的请求，然后在对方拒绝之后，再把你真正的请求提出来。这样就相当于你向对方做出了让步，而对方则有义务也对你做出相应的让步，因此，你的请求是很容易被对方接受和应允的。如果没有之前的退让，而直接提出来，则遭受对方拒绝的可能性是非常大的。

在销售实践中，采取这种退让的形式，比起那种直截了当的方法更能达到预期的效果。

一个十几岁的小女孩，在街上卖玫瑰花，她拦住了一个年轻的小伙子，说："大哥哥，买一束玫瑰送给女朋友吧！一束十支，只卖50元。"小伙子摇摇头说自己没有女朋友，不需要买玫瑰花，说着就要离

开。小女孩又拦住他："大哥哥，你这么英俊，肯定有女孩子喜欢。既然你不想买一束玫瑰花，那就买一支吧，才5元钱。"小伙子觉得小女孩挺有意思，笑着对她说："买一支我也不知道送给谁啊，算了，你卖给别人吧。"小女孩还是不罢休："大哥哥，既然你不想买玫瑰花，要不要买几块巧克力，一块1元钱，很实惠的。"小伙子没有办法了，因为小女孩一再请求，如果自己再拒绝，心里就会觉得更加不安了。于是他买了两块巧克力。

在这个例子中，小伙子在小女孩的一再请求下，由原来的拒绝渐渐地变成了接受和顺从，为什么会发生这样的变化呢？这是因为小女孩的一再请求给小伙子造成了一定的心理压力，小女孩不断做出让步，作为回报，小伙子觉得自己也应该有所让步，而不能拒绝到底。因此，小伙子最终购买了两块巧克力。

在现实生活中，这样的策略也经常被使用，特别是在谈判的时候，一方常常会先提出近乎苛刻的要求，然后在这个要求的基础上，逐步进行退让，最终迫使对方也做出让步，从而实现自身的目的。因为，当你做出让步之后，就会给对方造成一定的压力，似乎是在告诉对方："我已经不再坚持我的要求，已经对你做出了让步，难道你就不能也做些让步吗？"结果当然是对方也做出一定的牺牲，促成了交易。这样，在相互妥协之中，先主动做出退让的一方会占据一定的优势，迫使对方退而求其次，答应你的要求。

某家化妆品公司派两名推销员去上门推销一种价格昂贵的新产品，结果第一名推销员空手而归，而第二名推销员却推销出去了10套。为什么会出现这么大的差距呢？

原来第一名推销员为了实现销售，使尽了浑身解数，苦苦劝说顾客购买自己的商品，但是绝大多数顾客都因为价格太高而婉言拒绝，而其他顾客也会因是新产品而心存顾虑，因此，推销失败。

第二名推销员知道销售这样一款价格昂贵的新产品，难度可想而知，于是他决定变通一下。他在上门拜访顾客时，先向顾客介绍另外一款更加高档和昂贵的化妆品，等顾客表示明确的异议之后，他才拿出自己真正要销售的这款化妆品，并说："既然您觉得那一款太过昂贵，这款化妆品在功能上和那款类似，但是价格会便宜很多，您是否考虑一下？"就这样，有一些顾客竟然真的认真考虑起第二名推销员推销的化妆品。第二名推销员在和顾客谈论商品的时候，主动做出让步，从而诱使顾客也对自己做出让步和牺牲，最终和自己达成交易。

在上面的案例中，第二名推销员采用的"先大后小、先难后易"的推销方式，确实能够起到意想不到的效果。

一般来说，最开始设置的起点越高，对实现退让效应越有效，因为这样对方可以让步的空间比较大。但在实际销售过程中，也要注意到，如果起点要求太极端、太过分，就会激起顾客的逆反心理，让顾客感到你说话太没谱，从而彻底失去对你的信任。因此，销售员如果要使用这个策略，一定要根据具体情况把握好分寸，使其对顾客的影响力达到最佳。

创新效应：打破常规，出奇制胜

人们在做一件事情之前，往往是按照自己固有的思维展开行动，这就是我们说的常规。常规隐藏在人们的思维和习惯里，自然而然就这么做了。然而，很多事情，按照常规的思路是很难有结果的。

历史上有很多不执着于常规的典型例子，进化论的创始者达尔文就是一个具有创新精神的人。在教会占统治地位，人们对上帝深信不疑之时，他敢于创新，从科学的角度阐述了自己独特的观点，尽管在当时不能为人接受，然而，最终却揭示了生物界发展的规律，达尔文自己也因此名垂千古。

人若是被定式思维和条条框框束缚，就等于束缚了自己的手脚。对于销售员而言，也经常会受到传统和经验的束缚。

一名保险销售员在向一位客户推销保险。当客户对保险产品的情况了解以后，却迟迟不做出购买决定。

对此，销售员说："现在，很多负责任的先生都会给自己的妻子和孩子购买人身安全保险，丈夫为妻子和孩子购买保险，可以让他们在发生意外时有生活保障，这是对妻子和孩子深沉的爱。这种爱也是一种责任，是一个男人、一个父亲的责任。我遇到很多先生在为他们的妻子和孩子购买保险时，都是毫不犹豫地签单。您为什么还要犹犹豫豫呢？"

客户听了以后，还是没有下定决心，慢慢地说："我当然是很爱我的妻子和孩子，这一点是毋庸置疑的，但关于保险的事情我想还是再等一段时间吧！"

销售员说："我相信您对妻子和孩子的爱，但您知道，爱是不能被动等待的。您要关心他们，就要时刻期望他们平安，而为他们购买人身安全保险就是对他们最大的关心。但是现在，您的妻子和孩子都没有安全方面的最高级的保障，这难道不是您作为一个丈夫和父亲的失职吗？"

这下客户彻底不淡定了，他的喉头动了两下，最终下定决心说："好的，我听从你的建议，这两份保险我都买了。"

销售员面对市场和客户要随机应变，在变通中求创新，不断挖掘潜在客户的需求。销售员要想顺利地把产品推销出去，就要主动了解决策者、使用者以及资深专家的建议等，深入了解客户的购买心理，只有持有这样的心态，才能成功引导客户，实现成交。

对销售员来说，你能不能吸引客户就看你会不会想办法。我们总是被一些和常规思维相反的做法吸引，就是因为每个人心中都有一种这样的心理——逆向思维让人感觉很独特。如果把这种逆向思维用在销售上，那么吸引客户也就不是一件难事了。

日本的著名寿险推销员原一平，在一次推销中采用了逆向思维法。他把目标锁定在了一个性格比较孤傲的客户身上。他已经拜访这位客户三次了，但是这位客户一直对他不理不睬。这一次，原一平实在是沉不住气了，于是对这位客户说："您真是个大傻瓜！"客户一听急了："你说什么，你敢骂我？"原一平立刻笑着对这位客户说："您别生气，我只不过是和您开个玩笑而已，千万别当真。只是，我觉得有些奇怪，您比利华公司的老板更有钱，可事实表明他的身价却比您高得多。因为，他购买了500万日元的人寿保险。"这位客户被原一平的话

给激醒了，很快就决定购买800万日元的人寿保险。

因此，在工作中，销售员要拥有一颗求新求变的心，特别是对一些销售管理人员更是如此。有这样一种说法：“换一个角度思考，你就是第一。”无论是在业务上还是在生活中，如果遇到困难，不妨换一个角度考虑问题，即使这个想法行不通，也总有一个方法是行之有效的。总之，换一个角度看问题，可能就是“柳暗花明”的局面。

美国商人艾弗森最初经营了一家香烟店，但开业之后一直门可罗雀，再不改变这种现状就只有关门大吉了。于是他决定冒险改变一下经营方法。

第二天，他在商店门口挂了一张大大的广告画，画上有一具恐怖的骷髅，旁边用鲜艳的颜色写着几行字：“请不要购买本店出售的香烟，因为本店出售的香烟中的尼古丁、焦油含量比其他同类产品的高出1%，有人曾因吸了此烟而死亡。”

这个广告一经张贴，立刻吸引了很多人的注意，很多年轻人抱着试试看的心理都来买一包烟试试，甚至有些年轻人还把抽这种烟当作显示自己男子汉气概的方式。

就这样，艾弗森的香烟店起死回生了，并最终扩大了规模，成为拥有14家分店的连锁企业。

在上面的案例中，受好奇心和寻求刺激的心理的影响，很多顾客都想亲自体验一下这款香烟到底是怎样的，于是艾弗森取得了生意上的成功。

销售员需要创新，只有不断地吸收新的东西，并创造新的东西，才真正可以对抗那些传统的不良习惯。只有打破固有的思维方式，采取积极的策略才有可能收获更大的惊喜。

作为一名成功的销售员，要时刻相信自己的选择，一个获得成功的人，绝对不是随波逐流的人，也绝对不是一个不敢向传统宣战、不敢坚持自己的信仰和理想的人。

附录
80后、90后顾客消费行为的特点

80后如今多已经成家立业，逐渐成为社会的中坚力量；紧随80后，被大众称为“玩得酷、靠得住”的90后也纷纷踏入社会……

80后和90后将是未来10年中国的消费主力，这几乎是所有商家的共识。很多品牌包括世界名牌，都正在将80后和90后确定为自身最大的目标客户。不难发现，80后和90后的消费观念、消费能力以及消费欲望，都已与他们的上代完全不同。

作为商家也好，销售员也罢，唯有真正地解读他们的消费心理，才可以把握未来时代潮流的发展趋势。

一、**80**后的消费特点

与社会上对80后的定义不同，我们这里主要指出生于20世纪80年代初期的80后。他们大都已经步入工作岗位，有独立的经济能力，并正在成为中国时尚消费的中流砥柱。

1. 新鲜、刺激

80后几乎是在质量参差不齐的海量广告的氛围中长大的，哪些广告是可信的，哪些是有水分的，他们内心自有判断标准，而且他们对自己的判断还是非常有信心的。他们喜欢新鲜、刺激的生活，对新产品的尝

试永远充满了好奇心，也因此对某一产品的忠诚度一般。有时，为了自己喜欢的产品，他们会想方设法搜索各种可能得到的信息，这成为这一代人的显著标志。

2. 时尚、个性

80后成长于中国社会由计划经济向市场经济转变的发展时期，生活水平较之自己的父辈都有了较大幅度的提高，这也形成了他们非常个性、自我的性格特征。他们不满足于既有的标准化、模式化，崇尚个性化的消费观念。

3. 冲动、超前

80后消费观念冲动、超前，有时候即便经济条件不允许，他们也会受到自身情绪的强烈影响，而做出与自身收入不成比例的购买决定，因而他们是信用卡消费的主要人群。这一方面大大缓解了他们大手大脚的经济限制，同时也助长了他们超前消费的行为。

4. 喜欢淘小店

80后倾向个性型消费，他们忌讳和周围人用一样的东西，穿同款的服装。每个人都必须有自己独特的服装取向，他们的衣柜里往往既有攒了几个月工资买的名牌包包，也有大量小店淘来的便宜宝贝。每个人都有自己所钟爱的服装小店，服装店老板还会定期发短信告知他们新货信息。总之，名牌不等于首选，便宜也不会动心。

5. 热衷网络购物

对于80后，小到内衣、袜子、衣服，大到电脑、家具，任何东西都可以在网上买到。此外，他们去24小时便利店的次数也要比超市多。他

们乐于接受方便、快捷、随时随地的服务。

6. 习惯“蹭”父母

没钱的时候父母赞助；月底口袋空了，去父母家蹭饭；四处看房看车，首付的钱父母会心甘情愿地拿出多年的积蓄支援。时下“四加二”的家庭模式，使80后养成了蹭父母的消费习惯，家庭的支持也助长了他们的消费信心。

二、**90**后的消费特点

这一代人，由于整个变革中的社会对他们的影响，普遍地早熟，他们从一开始，就乐意成为消费社会、技术时代的宠儿。

1. 从小就具备名牌意识

虽然90后大多数时间内还是穿着校服，但90后除了一些经济能力较差的家庭外，或多或少都有名牌相伴。他们是从小就具备名牌意识的一代。90后对情感性、炫耀性以及符号性价值的要求，远远超过了商品或服务本身的使用价值，只要看一眼如今电视上盛行的广告，就可以了解90后的品位。

2. 标榜自我，紧跟潮流

90后比任何一代人都更关心自己的感受、“自我”的实现程度和被关注程度。他们在众人面前屡屡口出狂言，穿着另类、张扬，目的就是要告诉人们：这就是我，我在这里！所以，他们这一代人太懂得跟上时代潮流，衣服要买潮牌，手机要功能齐全、款式新潮，电脑要时时更新不

能落伍。流行就是资本。

3. 网购新贵

虽然在绝对人数上，90后略逊于80后，但喜欢网购确实也是90后区别于其他不同年龄段顾客的一个明显特征。在具体购买的产品方面，90后更喜欢去网上淘一些价格更便宜的相同款式的手机、化妆品或服装等。总的来说，在消费习惯上，90后希望能够一站购齐，而且产品外形要讨巧、可爱，所以商品需要持续不断的新鲜感才能保持品牌号召力。

竹石文化官方服务平台
投稿邮箱：zhushibook@163.com



Marriage
最接地气的
婚恋幸福宝典
MARRIAGE
PSYCHOLOGY
婚姻心理学
婚姻是最好的修行
（美）霍妮 著
徐淑贞
谨以此书献给准备进入婚姻，或已经进入婚姻的所有朋友。
家庭稳固、婚姻幸福的金牌密匙；
游刃有余、长袖善舞的情感秘笈。
畅销50年，揭秘婚姻真相的角角落落。
中国华侨出版社

目　录

序言　幸福的婚姻都是类似的

01　婚姻究竟是什么

　　白头偕老的秘密

　　关于婚姻，《圣经》怎么说

　　婚姻——上帝赐予的礼物

　　美好的婚姻就是相互滋养

　　婚姻是一种亲密的关系

　　婚姻是一个完善自身的过程

　　婚姻不再是碰运气

02　婚姻是爱情的延续还是终结

　　让婚姻赢在起跑点

　　面包和爱情，婚姻需要什么

　　性格迥异的两个人如何相处

　　让友谊天长地久

　　那些美丽的婚姻谎言

　　你们的时间谁说了算

03　男人应该是裘皮大衣还是贴身棉袄

　　女人不了解男人，男人更不了解自己

　　为什么男人不愿意付出

　　理解男人的洞穴情结

　　读懂男人的情绪密码

　　征服男人心中的温柔之剑

　　男人在竭力隐藏什么

04　寻找真爱的练习

理解和尊重才是真正的爱
爱是给予，而非索取
付出和接受成熟的爱
相信对方的心
如实看待对方，打破心理错觉
越狂热的爱越危险
精进我们爱的能力
05　有矛盾，是舌战还是沟通
今天，你“吼叫”了吗
夫妻为什么会吵架
亲爱的，有话好好说
夫妻间为何总用“编码”交流
温情时刻与艰难争吵
双面胶的“痛苦”
婚床上应当只有你们两个人
06　婚姻背后的孤单
“称职丈夫”和“完美妻子”的真相
当他的工作变成她的生活
别让感情老化
营造轻松的家庭氛围
集中你的婚姻注意力
面对激情的召唤
共同的梦想是婚姻的保鲜剂
07　床单下的性福秘密
让人惊叹的性能量
费洛蒙之谜：两性吸引是怎么发生的
因爱而性，还是因性而爱

亲密绝不只是肌肤之亲
性爱吸引力是保持婚姻的支点
“后戏”更多才是真的爱你
08　亲爱的，我们还要不要一起走下去
为什么我们会伤害我们最爱的人
为婚姻筑起一道防火墙
良好的沟通是通向幸福的桥梁
别让沉默“断送”婚姻
到底是你变了，还是他变了
改变没有你想象的那么难
男人出轨背后的真相
你能做出怎样的改变
09　结下幸福姻缘的心灵法则
爱自己，和谁结婚都幸福
重要的不是他怎么想
你所拥有的，正是你所期待的
并非事事都能如你所愿
越乐观，越幸福
后记
返回总目录

序言

幸福的婚姻都是类似的

在我职业生涯的几十年里，听到最多的问题就是夫妻之间的矛盾。然而，世界上最亲密的两个人怎么会发生矛盾呢？毕竟，在刚刚结婚的时候，两个人都是怀着永远相爱的心走进婚姻殿堂的。当然，他们也肯定希望如果这种心理能够持续十年、二十年、三十年，那该有多好，这样就不会有那么多的矛盾和问题产生了。

遗憾的是，往往婚后用不了三个月或者三年，甚至刚刚结束蜜月旅行，就会听到许多怨声载道的抱怨。

婚姻生活在痛苦与挣扎中逶迤前行，也有它自己的缘由。实际上，婚姻做起来比听起来困难、现实得多。伴随着生活琐事的繁杂乏味、新鲜感的缺失以及来自方方面面的压力，都会不知不觉地消磨你的爱情，消化你的激情，让婚姻的色彩逐渐暗淡下来。而且，现实不断攀高的离婚率，也早已打破了婚姻的神话。

正如你所发现的那样，幸福婚姻从来就不是一个完美无缺的结合。虽然有些夫妻说他们彼此感到很满意，但是他们在爱好、脾气、家庭观念等诸多方面仍然存在显著差异。与不幸福的夫妻一样，他们也会因为金钱、工作、孩子、家务管理以及性等问题而争论不休。

在过去的几十年里，我为近千对有类似困惑的夫妻做过婚姻辅导。跟你从任何一个婚姻治疗师那里听到的差不多，都是一些关于消解冲突和促进沟通的点子，但是，当我诚实地查看这些资料之后，不得不面对一个残酷的事实：那就是当夫妻之间争辩的时候，让他们更好地处理分歧或许可以降低他们的压力水平，但是，这种做法也常常不能让他们恢复良好的婚姻生活。

只有在我分析了这些夫妻的互动之后，我给他们提供的建议才会变得明确起来。那么，为什么这些婚姻会运转起来？是这些夫妻更沉稳、更聪明，还是他们仅仅比其他人更幸运？他们又有什么可以教给其他夫妻的呢？

首先，我们要搞明白，婚姻不是同事或共同所有者之间的商业管理，婚姻是两个大脑、身体、性别、灵魂、精神、希望、梦想、需要以及不同个性的结合。只有当婚姻中的彼此带着敬畏之心欣赏这种区别的时候，他们各自才能最大限度地享受生命、真心去爱。

其次，我们还要搞明白，结为夫妻后，人们为什么会急匆匆地把自己的伴侣当作敌人，他们原本不是把对方看做疗愈他们生活中所有不如意的万灵丹吗？答案就藏在这个问题里。人们一旦结为夫妻，心中便存在了一个浪漫的，虽然有点幼稚、不成熟、甚至是孤注一掷的想法——他们的结合能填补他们灵魂以及心理上的空洞。然而，等到真正的婚姻生活开始了，随着交往的逐渐深入，无论男人对女人，还是女人对男人，都要反复考虑各种问题。比如："这个人有多少钱？""学历如何？""地位高不高？""外貌怎么样？"于是，随着期待的瓦解，问题和矛盾也就逐渐产生了。我们应该知道，幸福是不会随着婚姻的到来而自行到来的。我们不要只想着自己的期待落空了，还要理解对方同样对自己也会有所期待。这样想，问题就容易解决了。

当然，经营婚姻虽然并不容易，但婚姻也并不是可怕的。维持幸福婚姻的储蓄源于日常生活的点滴之中，一句温柔的情话，一杯淡淡的热茶，一个会心的微笑，一次争执的让步，一个冷战后的拥抱……都会大大提升婚姻的弹性和质量，使爱情之花常开不败。

确实如此，获得幸福婚姻的最有效方法就是两个人都提高自己、修炼自己、完善自己，只有这样相处起来才会轻松，也只有这样，婚姻才不会对双方构成束缚。

翻阅本书，我们有理由相信，不管你与你的伴侣目前的关系如何，

遵循这里提出的建议总能引起惹人注目，并且是积极的改变。而且我们也有理由相信，这一曾使婚姻成功的秘密也即将被所有的夫妻享用。



01　婚姻究竟是什么

婚约是应该遵守的承诺，是公开了的海誓山盟，是遇到任何艰难险阻也要履行的誓言，是一个人对另一个人全身心的奉献。



白头偕老的秘密

一生的无条件承诺

为什么你会结婚？你是否还记得那些对未来充满梦想、期待和希望的日子？在这些日子里，婚姻扮演了怎样的角色？对于婚姻，你又有什么企盼？或许下面几句话包含了你的答案：

我希望与相亲相爱的人共度一生。

我希望别人给我的生活带来幸福。

我希望与别人分享我的人生经历。

我想填补独自生活的空缺。

我愿爱一位上帝赐予我的爱人。

我不想孤孤单单走完一生，婚姻会给我保障。

上面这些答案听上去无可指摘，可是，这些只能算是婚姻带来的附加利益，没有哪一条能坚固到作为婚姻的基石。我们身边的很多人即便步入了婚姻的殿堂，也丝毫不懂得自己的余生将要承担怎样的责任，这也难怪他们的婚姻自始至终都充满了动荡与不安。

关于什么是婚姻，不少作家曾给出定义。心理学家韦恩·奥茨说过："婚姻是彼此担当的爱的承诺；是由悔改和宽恕构筑的二人世界。"心理学家大卫·奥格斯伯格还指出，婚姻远不止是相爱之人的个人行为，或是合同双方的公开举动。

婚姻不只是一张不可缺少、具有法律和社会约束力的契约，还是人们当着教会其他成员的面，在上帝面前立下的誓约。步入婚姻殿堂的人们之所以会遵守它，不是因为他们受到法律的约束，也不是因为他们害怕受到制裁，而是因为他们无条件地缔结了誓约。可以说，这一誓约比

任何法律文书都更庄严、更持久、更有约束力。

在一些心理学家、婚姻顾问和牧师眼里，结婚就是双方签订的合同，而且每一份合同都包含着若干带有条件的条款，这里所说的有条件的条款是指合同中的双方——无论公司还是个人——被明确要履行的义务。也就是说，如果合同中的甲方没能履行义务，那么乙方就要被免除责任。看到这里，或许有人要质疑了，“结婚典礼上和婚姻关系中怎么能讲条件呢？”没错，有谁见过结婚誓词中有这么说的：“如果丈夫疼爱妻子，那么妻子就履行合同”“如果妻子顺服丈夫，那么丈夫就履行合同。”

可是，婚姻之中是没有免责条款的。那么，既然婚姻不是一纸合同，又是什么呢？婚姻是双方做出的无条件承诺，婚姻是一个男人和一个女人做出的一生的无条件承诺。

信守彼此的承诺

既然婚约是一种责任，那它意味着什么呢？婚约是公开的海誓山盟，是遇见任何艰难险阻也要履行的誓言。没错，结婚是要冒些风险的，但是婚姻却能让我们的人生变得更加圆满，说到底，这也是一个值得冒的风险。

素未相识的两个人一旦步入婚姻的殿堂，无论哪一方都要有所准备，你的另一半可能会时不时地做出一些令你大失所望的举动，而你要学会包容，不要以此为借口轻易放弃你们的关系。这种感觉好比“蹦极跳”，如果你玩过就会知道，只要我们的身体从跳台迈出那一步，势必坠落无疑。就在那一瞬间，根本容不得我们犹豫片刻或是改变主意，后悔都来不及。

一位女士曾这样跟她的朋友分享她婚姻持久的秘诀：“我们俩有个承诺，对婚姻也有个共同的承诺，就算我们彼此之间的承诺快要土崩瓦解了，对婚姻的那份承诺仍然会把我们维系在一起。”

也许，在另外一些人眼里，对另一个人至死不渝的感情就像是天方

夜谭，如果事态发展恰逢合适又方便的时候，他们会信守彼此的承诺，然而一旦出现问题，婚约也就成了废纸一张。

事实上，履行婚约远远不是维持现状、死守不中意的伴侣痛苦过一辈子那么简单，履行婚约意味着不断地进行情感的投入和经营，加深双方的感情。

如果另一半的行为不利于这种关系的维护与发展，当然也不能一味地姑息纵容，而是要积极地改善彼此之间的关系。无论所处的环境发生怎样的变化，都要一如既往地信守承诺。听听下面这位妻子的描述，或许你就略有所悟了。

多年前我被检查出感染了EB病毒，原本充满兴奋与活力的生活从此改变了，整个人被慢性疲劳综合症困扰着。

在我治疗的那些日子，我的丈夫凯文一直默默地支持并保护着我。每当我的情绪陷入低谷的时候，他都会耐心地陪着我，帮我渡过难关。每当我力不从心的时候，他都会肩负起照顾全家人的责任。即便我给他增加了什么负担，他也会坚持让我得到应有的休息。而且只要我们发现有任何救治的希望，他都会不惜重金让我尝试。

可以说与我的丈夫凯文年相识，是我今生最大的幸运。

如此看来，履行婚约不仅仅是维持现状，也不仅仅是守着不中意的伴侣痛苦地走完这一生。履行婚约意味着不断地进行情感的投入和经营，加深双方的感情。

当生活发生改变时

正如我们曾经看到或是现在正在经历的那样，婚姻生活不可能是一帆风顺的，有些能够预见得到，有些则是突如其来，这些变化在为婚姻关系带来风险的同时也为其提供了发展的潜力。很多人的婚姻生活之所以走上死路，是因为他们中的很多人忽视了这样一个不可避免的事实：

关系和人是会改变的。请认真看看下面这位妻子是如何对待风险和发展潜力的吧。

人生有多少个50年，又有多少体验和感悟？我和我的爱人结婚已经50年了，在这50年里，我们经历了很多变化：三场战争，11届总统，五次经济危机，从A型轿车到月球登陆，从乡间小道到信息高速公路。

在我们身边发生的这些变化，可以说是翻天覆地的，但是我们自身的变化也更加令人不可思议。有时候，我都觉得诧异。是上帝让我们相互影响，也是上帝使我们都改变了许多。

虽说当时的我们未曾深刻地意识到上帝是如何在我们的生活中起作用的，可是，每当我们回首过去时，总会不由得感慨，婚姻其实就是一所学校，在那里我们的性格得到发展，在那里，我们把另一方塑造得更完美。

那么，上帝到底怎样利用婚姻来改变我们，而我们又从中学到了什么呢？这简直是太多太多了。在这50年的婚姻生活中，我们渐渐明白了这样一个道理：差异使我们成长，危机磨炼了我们，相互服侍又使我们水乳交融。

上帝借助我们之间的差异帮助我们成长，又利用数不清的难关锻炼、培养我们。上帝考验我们的第一大难关就是新婚燕尔即要承受的离别之苦。

我们的爱情故事是在硝烟弥漫的特殊年代谱写的：教堂让我们相遇，约会两个月，订婚三周后就结婚，可是，新婚刚过两个月，我的丈夫就被派去参加二战。此后的两年，我们没有见过一面。等他回来以后，我们俩几乎都不认识对方了，可是，我们竟然是夫妻！

再请认真地听听下面这位妻子的描述，这里有对于一生的爱与责任的表达。

你相信吗？现实生活中的死亡场景远非电影里演的那样。在特别护理病房里，我和我的丈夫上演了令人心碎的一幕。那时，我的丈夫正一动不动地躺在

床上，两只脚可怜兮兮地露在被子外面。要知道，他的个子实在是太高了，一般的床根本容不下他。

单薄的我孤零零地站在那里，两只手紧紧地攥着他的脚趾头，好像这么做就能救他一命一样。自始自终，我都没有松过一下手，而是紧紧地抓住，丝毫不敢放开。如此这般，我才能宽慰些，心想：“即使我无法让他起死回生，也能和他一起走。”

那时，整个世界就像被夜吞掉了一样，到处都是寒风凛冽，漆黑一片，我哪儿也不想去。我知道医生不忍心对我说出实情，但是从他的眼睛里，我仿佛读出了什么：“我们无能为力了，我们也没有别的办法了。”

一位有着银玲般轻柔嗓音的护士把一条深红色毯子披在我的肩上，旁边传来一个低沉的声音：“也就剩几分钟了。”

我知道，在这有限的几分钟里，我们要把以前所有忘记说的话向对方倾诉，重温那些共同度过的时光。

当生活改变时，不变的是什么？也许，你会给出很多答案，但是唯独有一点，你不会忘记，那就是在你们彼此的心里，早已深深印刻了一点：我们爱得够深，我们爱得够真。

关于婚姻，《圣经》怎么说

《圣经》中的婚姻观

关于婚姻，上帝是怎么说的呢？翻开《圣经——创世纪》的第2章18～25节，我们会听到这样的教诲，婚姻是上帝的旨意，有其神圣的目的。

耶和华神说：“那人独居不好，我要为他造一个配偶帮助他。”耶和华神把用土所造成的各样走兽和空中飞鸟都带到那人面前，看他叫什么。那人怎样叫各样的活物，那就是它的名字。那人便给一切牲畜和空中飞鸟，野地走兽都起了名。只是那人没有遇见配偶帮助他。耶和华神使他沉睡，他就睡了。于是取下他的一条肋骨，又把肉合起来。耶和华神就用那人身上所取的肋骨，造成一个女人，领她到那人跟前。

那人说：“这是我骨中的骨。肉中的肉，可以称她为女人，因为她是从男人身上取出来的。”因此，我们每个人都要离开父母与妻子连合，二人成为一体。当时夫妻二人赤身露体，并不觉得羞耻。

1．让人们相伴而居。

上帝之所以创造婚姻，是为了让人们相伴而居。正如英国诗人约翰·弥尔顿所说：“孤独是上帝眼中第一件不好的事情。”孤独、与世隔绝和上帝的创造目的相违背。上帝让男人与他人共同生活，排在第一位的就是男人的配偶——女人。

当上帝说独居对人不好时，这里的“不好”表现在各个方面：如对身体不好，因为身边没有他人做伴；如对感情不好，因为没人与我们分担，等等。

2．让我们的人生变得更加完整。

上帝之所以创造婚姻，是为了让我们的人生更加完整。女人帮助男人，可以使男人和自己的人生更加完整，因为女人可以填补男人生命中的空白，女人可以与男人分享生活，而且通过两个人的互动，女人把男人从一个人的狭小空间带到更广阔的天地中。所以说，结了婚，有了伴侣，可以让我们的人生变得更加完整、圆满，从而真正实现上帝的意图。

3．以坦诚、谅解的态度交流。

上帝希望通过婚姻这种形式让人与人之间形成同伴关系，实现其人生的完整，不过，这需要建立在彼此交流的基础上，也就是说两个人要每天分享生活的意义。正如德怀特·斯莫所说："婚姻的核心是交流……但是没有哪对夫妇刚刚结婚交流起来就十分顺畅。健康的交流机制不是结婚之前就已经存在的，而要通过共同生活建立起来并不断完善。"

事实上，生活这个大课堂的确让我们深深明白，这段话背后的永恒真理：只有丈夫和妻子学会以坦诚、谅解的态度交流，才能发展出完善的伙伴关系，而且个人的生活也会更加圆满。

你是不是也觉得很微妙呢？当你与你的另一半交换了结婚誓言，"分离"和"结合"就成了生活的一部分。这里的"分离"是说在建立另一种关系之前，先从一种关系中跳出来。当然，这里的分离并不是让你和你的父母从此断绝关系，而是说你要摆脱对他们的依赖，承担起对配偶的责任。而"结合"则意味着紧密地联系在一起。当一个男人和一个女人结为夫妻，他们就成为一体。可以说，"结合"这个词形象地概括了上帝对婚姻关系的期待，那就是各个方面的亲密无间，合一、完整、永久——以两性结合为象征。

如果这一席话让你觉得颇为费解的话，那么，下面这个精彩的比喻则形象地描述了差异是如何在结合过程中消除和保持的：左手拿一块深绿色的橡皮泥，右手拿一块浅绿色的橡皮泥，很显然，这两种颜色的差别是清晰可辨的。接下来，请你把这两块橡皮泥揉搓到一起，乍看是不

是觉得只是绿绿的一团，不过，当你凑到跟前，仔细分辨时，却会发现深绿色、浅绿色这两种绿条是如此的清晰可辨、层次分明。

我们的婚姻关系就好比这幅图景，当两个人结合在一起时，从表面上看是一个整体，可是每个人都保留了自己鲜明的个性特点，只不过，“结合”后的每个人都多了另一重性格，而这重性格恰恰是婚姻所赋予的。

谈谈你的打算

看到这里，想必你对《圣经》里的婚姻观已经有了一定的了解，现在请回想一下你结婚之前的时光。

1．你想象中的婚姻生活是什么样的，现实与你的理想一致吗？

2．在婚姻这件事上，你与你的另一半是否有着不一样的期待？你是如何发现其中差异的？你和你的配偶坦诚地讨论过这些差异吗？

3．你希望婚姻能这样改变你的生活方式……

4．你认为配偶希望你能……

5．你希望配偶能更……

现在，关于婚姻究竟是什么？你是否有了自己的想法呢？下面就让我们考察一下构成婚姻的几个因素。

婚姻好比一件礼物。

婚姻好比一个机会，双方可以学会如何去爱。

婚姻好比一次旅程，当我们行走在路上，需要面对许多选择，也需要学会为自己的选择负责。

婚姻是相互服侍。

婚姻是友情。

婚姻就是同甘苦、共患难。

婚姻是我们每个人完善自身的过程。

婚姻不是一个结局，而是一种生活方式。

婚姻的亲密感无所不在，精神、心智、社交、情感和身体各个方面都会得到体现。

在本章，我们即将和大家讨论的正是其中的四种组成部分——婚姻作为礼物、相互服侍、亲密关系和重塑自我的过程。当你读到每一种组成部分时，请认真反思一下自己的婚姻关系。我们相信，你对婚姻的信念和期待对你与配偶之间的交流势必会产生直接的积极影响。

婚姻——上帝赐予的礼物

有这样一个比喻：也许你是配偶收到的最妙的礼物，也许配偶是你收到的最妙的礼物。乍听，是不是觉得很微妙，细听，是不是觉得浑身都被一股暖流包围着。

送礼是为了带给别人快乐与满足，礼物表达了赠送者的浓浓情谊。想想你在挑选礼物时花费的心思吧，你会翻来覆去地揣摩对方的喜好，你会费尽心思地琢磨什么东西能给对方带来快乐与幸福。总之，你一心希望这件礼物既特别又有意义，希望自己送去的礼物能体现你与这个人的友情，以及他或她在你心中的地位。所以，你会一家商店接着一家商店地苦苦搜寻，直到你眼前一亮，然后，你又不辞辛苦地把它包好，找一个最适宜的机会送给对方，希望带给对方一个大大的惊喜。

可以这么说，选择并赠送特别的礼物是一件既令人兴奋又有挑战性的任务，你送出的也不仅仅是一件物品，还包括你的时间和精力。实际上，那些最受欢迎的礼物往往不是最昂贵的，而是那些最能反映赠送者良苦用心的礼物。

看到这里，你会怎么做呢，使配偶觉得自己得到了一件特别的礼物，从此以后，精神焕发，对生活充满信心。

当然，我们也可以换个角度想一想，如果你是礼物的接受者，当你得到一件称心如意的特别礼物时，你会有什么反应呢？你还记得自己小时候收到的最令人兴奋或是最特别的礼物是什么吗？你有什么感想呢？你又是怎么对待它的呢？

如果你的配偶是你得到的一件特别的礼物，你会如何对待这件特殊的礼物呢？你会不会把对方摆在你生命中最显著的位置？你能不能给予对方最体贴的照顾、最深切的关怀、最精心的保护呢？

说了这么一通，想必聪明的读者早已明白，我们送礼是表达爱心和

善意的一种行为，并不在乎对方是否有资格接受。

美好的婚姻就是相互滋养

婚姻就是相互服侍

在婚姻这座城堡里，我们都希望被别人服侍而不愿侍候别人。事实上，结了婚就应该相互服侍。下面就让我们一起看看《圣经》给了怎样的指导。

所以在基督里若有什么劝勉，爱心有什么安慰，圣灵有什么交通，心中有什么慈悲怜悯，你们就要意念相同，爱心相同，有一样的心思，有一样的意念，使我的喜乐可以满足。凡事不可结党，不可贪图虚浮的荣耀。只要存心谦卑，各人看别人比自己强。各人不要单顾自己的事，也要顾别人的事。

你们当以基督耶稣的心为心。他本有神的形像，不以自己与神同等为强夺的，反倒虚己，取了奴仆的形像，成为人的样式！既有人的样子，就自己卑微，存心顺服，以至于死，且死在十字架上。

（《腓立比书》第2章1～8节）

耶稣心存顺服，自愿成为奴仆，在他的心里，时刻记挂着“我们”的利益，却从不为自己着想。有一点是非常重要的，那就是我们绝对不能强求伴侣服侍我们，也不能强求伴侣遵照经文的教诲来行事。

不过，如果哪一天，我们觉得非强求不可的话，即使稍稍提及，也无法做到甘心服侍，反而变得自私自利。假如一个男人非要强迫他的妻子视他为“一家之主”，那么老实说，这个男人已经失去了他应得的地位。正如《以弗所书》〔1〕在第5章22～25节中提到的那样，丈夫作为妻子的头，必须爱他的妻子，一如基督爱教会，为教会舍己一样，这就是爱的奉献，这就是相互服侍。

到底谁该顺服谁

翻开《以弗所书》第5章21节，有这样一个希腊词——hupotasso，该词被译成“顺服”（在《新约》的有些地方也被译成“服从”），其主动形式是一种军事用语，表示依据某人的官职或地位而定的服从，好比士兵、中士必须服从上尉、中尉一样。在《圣经》里，这个词则强调了耶稣基督的权威，正如《罗马书》第8章20节所指，受造之物服从基督。

然而，这个词还有另一种形式，那就是中间形式或被动形式，“服从”不再是强迫你执行的命令，而是你自觉自愿的行为。在《圣经》众多谈到婚姻的章节中，如《以弗所书》第5章，hupotasso是作为中间形式或被动形式使用的。换句话说，婚姻中所要求的顺服不是外部强加的，而是发自内心的，而且这种坚决的行为是相互的，即双方都要彼此顺服。

近年来，关于这种夫妻关系的描述，人们一直争论不休。随着平等对待妇女的女权运动呼声一浪高过一浪，圣经学者们也在忙着挖掘诸如《以弗所书》第5章这些章节的真实含义。一些人从军事用语的角度，误解了“服从”的意义，宣称丈夫有绝对权威。另一些人则认为丈夫与妻子是平等的，真正的基督徒婚姻只能建立在平等的伙伴关系上。

也许大卫·斯莫在《婚姻是平等的伙伴关系》中对丈夫和妻子神圣角色的描述才是最恰当。

当今社会，夫妻平等问题受到普遍关注是件好事。但是，我们还须记住一点：平等只是众多原则之一，并不是压倒一切的绝对真理。当然，更不是上帝对我们的唯一要求，它只是神圣平衡的一部分，凡人看起来自相矛盾的说法很可能来自上帝神圣、隽永的教诲。这么一来，我们就比较容易理解《以弗所书》第5章21～33节的内容了，丈夫与妻子除了权威与责任不同之外，其他各个方面都是平等的。

丈夫拥有的权威与责任是他在上帝面前肩负的特殊重担，作为妻子，不应该羡慕丈夫，而是给予全心全意的支持。在这种看似矛盾的关系中，夫妻双方

应该相亲相爱，相互服侍，这样才能缓和妻子的所有疑虑和恐惧，而且一旦我们置身于这种特殊的情形，婚姻也会正常运转，我们也会领略到它的美丽、和谐与公正。

作为丈夫，不能变成暴君、独裁者，也不能独断专行。高高在上，让妻子受到压迫。作为妻子的带头人，并不意味着一定要有好品行、高智力或是很强的能力，也不意味着丈夫就一定要主动，妻子一定得被动，丈夫就要发号施令，妻子就得默默服从。丈夫也不是部落首领，拥有至高的权力，丈夫也不能一个人做决定，解决问题。事实上，作为带头人，他要肩负的重任是引领家人向着自由团结的目标前进，创造平等的伙伴关系。

在与共同生活有关的任何事情上，真正的丈夫会把妻子视为完全平等的伙伴，他会想方设法地维护自己的主导地位，从而确保这种平等关系不会受到丝毫的破坏。无论是财务、子女教养，还是社会生活等其他问题，妻子都有同样的发言权。如果你是爱妻子的带头人，就一定会肯定、接纳你的妻子，鼓励她并引领她与你一同分享生活的喜悦。

当然，在实现真正意义夫妻平等的过程中，丈夫始终要明白一点，为了维护婚姻的健康发展，他在上帝面前始终肩负着重大的责任。

如此看来，侍者的职责就是确保对方的需求得到满足。夫妻关系中，服侍对方是一种爱的表现，也是你能给予对方的一份礼物。很显然，这是不能强求的，而是相互间表达爱意的一种积极行动。一个内心谦卑、乐于服侍的人也被称作造就者。作为造就者，就应该使自己的另一半活得更轻松，而不是管这管那，这样你的伴侣才会成长为上帝期望的样子。

婚姻是一种亲密的关系

婚姻关系中的亲密感

随着婚礼的结束，婚姻关系宣布开始，亲密感也随即建立。婚姻关系中，亲密感是两个人共同的分享，不是把“你”“我”挂在嘴边，而是把“我们”挂在嘴边。相反，如果婚姻关系中，一方仍旧我行我素的话，那么，只能视作已婚的单身汉。

在共同分享的亲密关系中，夫妻之间一定要做到真诚，彼此都能向对方暴露自己的脆弱之处。可以说，亲密感的产生好比小提琴演奏，任何美妙的乐声并非来自一根琴弦，而是不同琴弦与不同指法的相互配合。

提起亲密行为，想必很多人第一想到的就是两性肉体上的结合。然而，实际上，身体上的亲密是以感情上的亲密为基础的。身体上的亲密不仅包括肉体的结合，更包括感情的结合。说到感情的亲密，也许很多夫妻会觉得简直难以企及，因为伴侣中的一方或双方不肯主动向自己的另一半敞开心扉的例子总是比比皆是，因此亲密关系也就很难发展。

关于这一点，贾德森·思维哈特就曾写道，如果婚姻缺乏感情上的亲密是非常不幸的：

有些人为了避免感情上受到挫折，为了避免受到外界的伤害，会像住在中世纪的城堡里一样，躲在高高的城墙后面，拒绝和别人联络感情，也不欢迎来访者。可是，认真审视城堡的主人就会发现，其实他们的内心是很孤独的，一个人守着空荡荡的城堡，把自己禁锢起来，这种日子跟囚犯又有什么两样。他们需要被人爱，但是城墙太高，出不去，也进不来。

不过，关于男人和女人的感情，即使彼此之间不存在障碍，也会有

层次和程度上的差别。女人往往更注重感情上的亲密，而男人对肉体的亲密更感兴趣。如果夫妻双方能够学会调和感情层次上的差别，理解并体验对方的感受，那么，他们离真正的亲密无间也就不远了。

既然说到亲密，那么，又有多少人真正理解它的含义呢？在英语中，“intimacy”即亲密的意思，该词源于拉丁文intimus，有“内心深处”的意思。亲密表示一种非常牢固的人际关系，是一种特殊的感情上的亲近，包括理解别人和被别人理解，这里所说的“别人”更是非同寻常。亲密也被定义为“一种感情的纽带，意味着互相关心、互相负责、互相信任，坦诚地交流感情，遇有巨大的情感波折也会毫无保留地向对方倾诉”，意味着敢于冒险与他人接近，允许别人闯入你的天地。

为了建立这种亲密感，彼此之间要敢于暴露自己的脆弱，当然，也要得到安全感，不过，相比敞开心扉容易使人担惊受怕，脆弱的时候得到伴侣的接纳更会给我们带来一种美妙的安全感，同时也得到了完全的接纳。

也许，不少人一直以为只要结了婚，自然而然就会变得亲密无间，可是，为何成双成对的新人还是会变成“陌生人”。那些虽然结婚多年，但是仍然觉得孤单、觉得隔膜的夫妻往往会这么说：“我们在同一所房子里住着，在同一张饭桌上吃饭，在同一张床上睡觉，可是，我们之间却形同陌路。”“我和我的另一半已经生活了二十多年，可是，我对对方的了解还和我们刚结婚的时候差不多。”“真正叫人伤心的是，即使我们共度周末，我还是觉得孤独。我想我的配偶在某种程度上更喜欢一个人生活。”

但愿你和你的另一半不属于这种“亲密的陌生人”，那简直就是一种不幸。最后，想提醒大家，亲密感不是自发产生的，而是要靠交流来创造和维持，夫妻双方只有通过深层次的交流，才能增进彼此之间的了解。

评估你们的亲密度

你了解你和你的配偶之间的亲密程度吗？在下列几组描述中，请圈出合适你的选项。这项测试需要分别完成，测试后，再向对方解释自己的答案。

1．我们在言语上的亲密程度有何表现：

A．彼此之间说得很多，却很少流露真情实感。

B．彼此之间说得不多，却会流露真情实感。

C．彼此之间说得很多，也常常流露真情实感。

D．彼此之间说得不多，也很少流露真情实感。

2．当与你共同分享我的想法、感情、需要或不需要时，我会有怎样的表现：

A．完全掩饰内心的感情。

B．在合适的范围内表露自己的感情。

C．喜怒哀乐全挂在脸上。

3．当与我共同分享你的想法、感情、需要或不需要时，你会有怎样的表现：

A．完全掩饰内心的感情。

B．在合适的范围内表露你的感情。

C．把喜怒哀乐全挂在脸上。

4．当我们的亲密变得尴尬时，我会怎样避免：

A．开个玩笑，一笑了之。

B．耸耸肩膀，摆出一副无所谓的样子。

C．一脸茫然，弄不懂发生了什么。

D．假装生气。

E．大发脾气。

F．喋喋不休。

G．以表面的理性做掩护，深入分析。

H．转移话题，避重就轻。

I．态度强硬，镇定自若。

5．当我们的亲密变得尴尬时，我发现你会这样避免：利用上题的选项做答。

6．避免这种亲密的结果是……

7．我会避免这种亲密是因为……

8．为了加强我们之间的亲密关系，现在我愿意……

好了，测试完毕，现在你有没有什么发现？我敢说，你会发现，花几分钟梳理一下你们的亲密关系简直没有一点坏处。

婚姻是一个完善自身的过程

重视婚姻的力量

每当遇到麻烦的时候，我们是不是经常会这样说："天哪！这可不是我希望发生的，我可没有预料到。"但是，无论你愿不愿意，麻烦还是来了。在这种危急关头，我们又该怎么回应呢？

在进行婚前咨询时，工作人员会让男男女女把他们的婚姻建立在这句话上："我的弟兄们，你们落在百般试炼中，都要以为大喜乐，因为知道你们的信心经过试验就生忍耐。"（见《雅各书》第1章第2、第3节）虽说这种话说起来容易，但是做起来却是另外一回事。

"以为"这个词到底是什么意思？其实，它暗藏了一种内在的态度，这种态度能使磨难或困境对我们产生正面或负面的影响。所以，《雅各书》第1章第2节也可以这么理解：下定决心，笑对困境，迎接挑战。

不过，任何人都有权决定采取什么样的态度。在磨难或是困境面前，你可以说："太可怕了，这是我最不想看到的，为什么我就这么倒霉？"当然，你也可以持另外一种态度："这不是我希望或预料的，但是已经发生了，我该怎样对付这种不利形势呢？"这种时候，你可能会遭受痛苦或伤害，不过，也用不着否认，不妨问问自己："从逆境中我能学到什么？"

实际上，"以为"这个词用在这里表示了一种明确的行动，而不是屈从的态度——觉得这是听天由命，觉得生活就是这样，在这种明确行动的影响下，你知道你必须花些力气克服自己的偏见，你知道你不应该总是把磨难视为负面的力量，所以，你应该时常这样告诫自己："我想我会有更好的方法面对它，我想我能从不同的角度看待它。"虽然你会为此付出更多的努力，但是在困境面前，你会有一个更加积极的心态。

看到这里，或许很多人会有这样的质问："说了这么多，你并没有

提到婚姻呀！危急关头、困境、麻烦事，这跟婚姻有什么关系呢？”别忘了，婚姻生活几乎占据了我们生命中三分之二的时光，而你所遇到的很多危急关头、困境、麻烦事，不都是发生在我们的婚姻生活中吗？所以说，当我们面对这些问题时，重视婚姻的力量和伴侣的分担才是最有效、最积极的生命补充。下面这对夫妻的经历便能说明这一切。

我和我的妻子爱玛经历过一场所谓的灾难，在那段艰难的日子里，我们不得不学会依靠上帝来渡过难关。我们有一个儿子，叫德瑞，还有一个女儿，叫安妮。大学毕业后，我们就结了婚，然后我上了神学院，研究生课程结束后，成了当地一家教会的神职人员。几年后，德瑞出生了。令我和我的妻子不可思议的是，德瑞的认知水平一直停留在两岁儿童的水平上，被诊断为极度智障，22岁时就死了。

当我开始反思自己的人生时，我发现以前的我在很多方面都缺乏耐心、自私自利，但是，儿子德瑞的出生却给了我培养耐心的好机会。当我们经过漫长的等待，终于看到儿子能伸手抓住东西了，当我们花了三四年时间，终于教会儿子走路了，就在这一刻，我深深明白了，是儿子的出生让我的耐心得到了大大的锻炼。于是，我不断地对自己说：“我必须学会敏感地对待一个无法通过语言表达自己的需要、痛苦和愿望的人，我要猜测他的意图，我要尽力破解他的无声语言。”

不用说，这一过程使我和我的妻子都有所变化，在经历过痛苦、失落和悔恨之后，我们变得更加成熟了。当然，对于每一次小小的进步，还是会让我们欣喜不已。更为微妙的是，我们学会感谢上帝了，觉得德瑞这个名字的意义，就是“来自上帝的礼物”，而不再像大多数人那样，认为这些都是理所当然的。

现在回头想想，在儿子的问题上，也许我们很容易选择另一条路，变得怨天尤人，彼此疏远，阻碍个人的成长。但是。是上帝让我们选择了接受彼此，就这样，我们一起成长、成熟，但是，有一点却是毋庸置疑的，这个过程不是一蹴而就的，而是经过了几年的时间。在这其中，既有需要克服的艰难险阻，

也有值得回味的幸福时光。我们真该好好感谢上帝，是它借助德瑞让我们逐渐完善自我。

那么，上帝又是怎样影响我们的生活呢？对此，我和我的妻子都有很大的发现，我们意识到，早在德瑞出生之前，他就让我们不知不觉地做好了准备。当时在神学院学习的我需要写一篇论文，不知如何写好，我就向一位教授征求意见。这位教授给我分配了这样一个题目：智障儿童的基督教教育。坦白地说，对于这个主题，我是一无所知的，只好读书，上课，到医院和家庭中观察训练过程，最后终于完成了论文。后来，心理学方面的研究生课程要求我做几百小时的实习，而我的实习任务正是测试智障儿童并把他们分配到相应的班级。在教会担任牧师的几年里，教会董事会还让我开发一个专为智障儿童设置的项目。现在看来，上帝知道为什么要我做这一切。

还记得德瑞出生前的一个晚上，妻子和我聊天时，不由得说："真有意思，我们怎么会一直在跟智障儿童打交道呢？不过，我们真是学了不少东西啊。难道上帝在让我们为今后的生活做准备吗？"此后没多久，德瑞就出生了。半年后，他又癫痫发作。在此之前，我们就有些怀疑他的智力发展速度有些异样，这下就更担心了。当我们了解了事情的真相以后，才开始明白上帝是如何让我们做准备的。

很显然，这就是上帝为我们做的。当我们遭遇困境时，我们会发现，他不是让我们已经做好了对付困难的准备，就是给我们提供了所需的资料，这是《圣经》对我们每个人的承诺。

在每个人的婚姻中，不管是出现了小麻烦，还是降临了大灾难，夫妻二人都要受苦。如果两个人分担的话，痛苦就会减轻；如果一个人扛的话，痛苦就会加剧。

关于婚姻中的苦难，请听听这样一段描述：如果你是一个浪漫的享乐主义者的话，那么，你很可能会认为婚姻就是个欢乐的殿堂，上帝创造婚姻就是为了让我们在自我满足的关系中寻欢作乐。不过，如果你这

么想的话，那就上了上帝的当，他其实是在愚弄你呢。

在婚礼上，我们都曾发过这样的誓言，那就是我们愿意与配偶一同受苦。没错，在婚姻的旅途中，你自己或是与你结婚的那个人难免会遭受苦难，或早或晚，或多或少，这一点都没开玩笑。可以说，婚姻就是分享苦难的一段人生，而分享痛苦也是我们的特殊权利，我们藉此相互服侍。

你有什么打算

如果你正与你的另一半一同阅读本书，那么，就请分别完成下面的提问，然后再一起讨论，以便获得最大的收获。

1．如果用一个词来描述你的婚姻，你会用什么词呢？

2．你觉得你的另一半会用什么词呢？

3．请你说说从婚姻关系中，你得到了哪些你单身时得不到的利益？

4．在你的配偶身上，你发现了哪些闪光点？你有没有告诉过对方你的这一发现，你很欣赏它们吗？

5．你觉得你的配偶做什么能让你认为他或她是爱你、珍惜你的？

6．为了表达你对配偶的爱和感激之情，你会怎样做？

7．你的婚姻关系有多么牢固，谁的贡献最大？

8．在你的婚姻中，你感觉最脆弱的部分是什么？对于这个脆弱之处，你负有怎样的责任呢？

9．为了使婚姻更幸福，你正在采取哪些行动？

我们有理由相信，当你们比较各自的思想、感情和态度的时候，你们的交流将提高到新的层次，而且相互之间的理解也会得到进一步地加深。

婚姻不再是碰运气

婚姻成功的秘密

但凡是在牢固的婚姻中，我们总会看到这样一个规律：丈夫与妻子往往有着很强的共识，他们不仅相处融洽，而且还相互支持对方的希望和抱负，与此同时，他们还会将这视为他们共同生活的一个目标。实际上，这就是我们所说的相互尊重和以对方为荣的真正含义。

通常，如果有哪一段婚姻没有做到这一点，往往是因为夫妻双方发现他们陷入了没完没了，甚至是毫无意义的争吵中，或是彼此之间对于婚姻生活带来的孤独、寂寞，深感忧虑。

如果你如婚姻专家一般认真地观看夫妻之间争吵的录影带，想必你一定会得出这样的结论：原来绝大部分争吵与厕所马桶盖是敞开的还是合上的，或是该由谁去倒垃圾这样的问题简直没有一丝一毫的关系，而是更深、更隐蔽的问题导致了这些表面上的冲突，并让这些冲突看起来远比应有的程度要更激烈，也更有害。事实上，只要你明白了这一点，你就可以接受婚姻中最令人吃惊的一个事实，那就是其实夫妻之间的绝大部分争吵是无法解决的。

在我们身边，总是不乏这样一些夫妻，他们年复一年地试图改变对方的想法，但是无论他们如何努力，终究无法实现自己的愿望，这是因为他们大部分的分歧源于生活方式、性格或者是价值观上的根本差异。如果为了这些分歧而争论得面红耳热，结果就是在浪费他们自己的时间，损害他们自己的婚姻。

当然，这并不是说如果夫妻之间的关系矛盾重重了，就什么也不能做，不过，这也表明了典型的冲突化解建议并不适用。与之相反，夫妻双方需要弄懂那些之所以会导致彼此之间出现冲突的根本分歧，然后，在此基础上，通过相互尊重、相互赞赏的方式来容忍这些分歧，只有明

白了这些，才能在婚姻中达成共识并确立共同的目标。

我们有理由相信，不管你与你的伴侣目前的关系如何，遵循本书提出的婚姻相处之道总能引起惹人注目，并且是积极的改变。而且我们也有理由相信，这一曾使婚姻成功的秘密也即将被所有的夫妻享用。

婚姻情商——未曾学过的一堂课

不过，想要改善或增进你的婚姻的第一步当然还得要知道不遵循这些原则时会发生什么。事实上，通过对那些不能挽救他们婚姻的夫妻的广泛研究，已经很好地证明了这一点。通常情况下，从失败中学习能够避免我们的婚姻犯同样的错误，即便是已经犯了错误，也知道该如何补救。如果有一天，你懂得了有些婚姻为什么是失败的，并且知道本书提供的这些原则可以阻止这种悲剧的发生，那么，恭喜你，你已经走在不断改善自己婚姻的路上了。

使婚姻幸福的方法简单得出人意料，幸福的已婚夫妇也无须比另一些夫妻更聪明、更富有，或是在心理上更健康，而是要在日常生活中，找到一个动力，这个动力可以使你们对对方的积极想法和情绪不被消极想法和情绪（很显然，这是每对夫妻都有的）压倒，这就是我们常说的婚姻情商，即夫妻之间相互协调，彼此忍让的能力，它在一定程度上决定着婚姻生活的质量。

近年来，对于孩子而言，情商已被公认是他们在将来的生活中能否成功的重要预测标准，无论其智商如何，情商越高，就越能懂得如何与别人相处，而且未来也会越光明。在夫妻关系中，同样如此，一对夫妻的婚姻情商越高，他们就越能互相理解、欣赏、尊重他们自己以及尊重他们的婚姻，从此以后，他们就越有可能过上幸福的生活。正如父母需要训练孩子的情商一样，婚姻情商也是一项夫妻需要学会的技能。

测测你的婚姻情商

想了解你的婚姻情商处于什么水平吗？不妨回答一下下面几个问题。

1．老公带你参加聚会，老公与朋友聊得热火朝天，而你却不认识什么人，你会：

A．用“每个人都会有这种处境”来安慰自己；

B．面带微笑走近他们；

C．等人来找你搭话；

D．找个比较投缘的人，向他（她）自我介绍。

2．与老公做爱时，当你马上达到高潮，他却突然停止，你会：

A．平静地告诉他你希望如何；

B．想想是不是因为自己哪里做得不好；

C．不想说什么，希望他下次能做好；

D．大发脾气，怒言还不如找其他人。

3．选出你认为最适当的一句话，“对于一个好丈夫来说，他应该……”

A．知道我在想什么；

B．让我过上富有的生活；

C．仔细听我的谈话；

D．希望与我共度时光；

E．能够接受我的一切；

F．把我放在他的朋友、亲戚和同事之上。

4．选出你认为最适当的一句话来形容你的婚姻。

A．和谐、幸福；

B．充满争执，但无伤大碍；

C．伤痕累累；

D．命中注定，顺其自然。

5．如果你和老公约好见面，可是，你知道他有爱迟到的习惯，你会：

A．和他约定的时间比你实际想到的时间早30分钟；

B．弄清楚他为什么迟到；

C．稍等一会儿，再不来就走；

D．与他说好最多等多久，并告诉他经常这样会伤感情。

6．全家人去爬山，到达山顶后你想按原路线走，可是孩子吵着要下山，你会：

A．觉得出门带着孩子真是麻烦；

B．先安抚孩子，再走原定路线；

C．可能是孩子累了或害怕了，先带孩子下山；

D．二话不说，带孩子下山。

7．如果有人恨我，我担心他会伤害我的老公：

A．不是；

B．是。

8．当你遇到高兴的事情，你会马上想到要告诉老公吗：

A．不是；

B．是。

9．当你焦躁不安时，是不是经常会对周围人尤其是老公很敏感。

A．是；

B．不是。

10．你和老公产生了分歧，你会：

A．进一步解释自己的观点，帮助他理解；

B．发火，不再解释；

C．不再解释，给他考虑的时间，过段时间再谈。

评分标准：

1．A＝2　B＝1　C＝0　D＝1

2．A＝2　B＝0　C＝0　D＝0

3．A＝2　B＝0　C＝2　D＝2　E＝0　F＝1

4．A＝2　B＝1　C＝0　D＝0

5．A＝1　B＝2　C＝0　D＝0

6．A＝0　B＝0　C＝1　D＝2

7．A＝0　B＝2

8．A＝0　B＝2

9．A＝0　B＝2

10．A＝1　B＝0　C＝0

评分结果：

0～5分：你无法把握自己的情感，更搞不懂老公的想法，你们的婚姻很难继续维持下去。你需要借助冥想、运动等方式来调整情绪，此外，也应大胆地表达自己的意见。

6～13分：当你在外面的时候，能够笑对他人，但是一旦回到家，就容易把自己的不快撒在配偶身上。建议你尽量把自己的真实想法传达给另一半，并且多设身处地地替对方着想。

14～17分：你知道怎样做才能使家庭幸福，但对调节他人情绪，却并不是那么游刃有余了。如果你能够做到先人后己，放眼长远，你的EQ值会升值许多。

18～20分：你是天生的乐天派，能够很好地控制自己的情感，所以你的精神相当健康，你的婚姻满意度和幸福感也会很高，而且婚姻稳定度也超乎寻常。

注释

〔1〕　《以弗所书》，是《新约圣经》的第10本书，由使徒保罗在约公元60年至61年在罗马帝国的首都罗马的监狱中写给以弗所（基督教早期最重要的城市之一，公元前10世纪由雅典殖民者建立）的基督徒的一封书信，该书信由阿尼西母陪同推基古一起送给以弗所人。



02　婚姻是爱情的延续还是终结

如果说谈恋爱是时时刻刻的浪漫，那么，婚后就该把当年的浪漫慢慢延续。恰如其分地点缀生活，这是理智的思维，也是成熟的表现。



让婚姻赢在起跑点

期望的迟迟不到，担心的不请自到。这句话对于婚姻来说好像再合适不过了。在婚礼上说“我愿意”时，我们都自觉不自觉地带着大量不现实的期望。

奥威尔和妮娜是一对有着五年婚龄的快30岁的夫妻，他们带着各自对婚姻的憧憬，开始了属于自己的婚姻生活。然而，夫妻双方都没有和自己的另一半分享过自己的想法。如同多数新婚夫妇一样，他们理所当然地认为彼此对婚姻的图景和认识是一致的。事实上，在现实生活里，这是不可能的。

在妮娜看来，婚姻生活就像两个人在花园里共同工作一样美好。正如她经常说的：“我希望婚姻能使我们的生活更安稳。”

奥威尔反倒更向往激动人心和率性的婚姻生活，这样才不会受固定程序的束缚。正如他经常说的：“我觉得婚姻生活应该像两个人一起骑摩托车那样刺激。”

婚后第一年往往是矛盾的尖锐爆发期，这对夫妻也不例外。妮娜对婚姻生活安全稳定的期待却被奥威尔视为单调枯燥的表现。虽说他们在一些事情上能够达成共识，但是却在深度、强度上透露出明显的差别。妮娜总喜欢用不同的色彩做仔细地描绘，而奥威尔则更愿意用最基本的颜色大胆地挥洒。

其实，奥威尔和妮娜早在童年时代就开始向往美好的婚姻生活了。在他们的成长过程中，双方各自父母的婚姻模式就是他们的典范。

随着年龄的增长，他们阅读了很多关于爱情的书籍，又从很多婚姻题材的电视节目或电影里受到影响。之后，当他们到了适婚的年龄，又自然而然地形成了各自对婚姻生活的观念，对夫妻生活是怎样的或者应该是怎样的，夫妻双方都各有一套看法。

在奥威尔和妮娜的婚姻蓝图中，他们俩都有意无意地按照自己的愿望挥动画笔，并且想当然地认为，自己的伴侣会以相似的方式彼此取长补短，默契配合。但是，他们却没有意识到，自己的另一半完全可能会用不同的调色板来编织这幅图画。下面这个发生在生活中的真实故事就是一个典型。

还记得奥威尔和妮娜在结婚后的第一个圣诞节，两个人从洛杉矶乘飞机去芝加哥和家人一起共度节日。第一个晚上，他们是在奥威尔的父母家里度过的。按照奥威尔家的习惯，奥威尔一大早便起床了，用他的话说，就是尽量珍惜和家人在一起的每一分钟。相反，妮娜却在床上呼呼大睡。

看着妮娜呼呼大睡，奥威尔还以为她是为了避免，甚至抗拒与自己的家人在一起。

“你这样做让我很难堪。”奥威尔一脸不悦地说道，“家里每个人都早早起床了，都去厨房用早餐了，难道你不想和我们在一起吗？”

然而，妮娜好像根本没有理解他的意思，只是淡淡地说了句：“我怎么了？我只是倒时差。洗完澡后我就下来。”

事后，奥威尔才知道，妮娜喜欢在度假时享受缓慢舒适的节奏，因为那是她们家的习惯。

生活中，夫妻双方往往都在以自己的想法为基础决定取舍，却没有想到彼此的期望是如此不同。我们都因对方的这些隐而未说的规则而烦恼，也因其中的差异而郁闷。

通过上面这个故事，我们可以看到：妮娜无意间打破了丈夫奥威尔家的规矩，而奥威尔也发现了这个从未用语言表述过的规则，最终导致他们俩都感到被误解，陷入沮丧。

不过，正是通过这次经历，他们学会了分享潜在的期望和隐而未说的规则。在这里，我们也想提醒那些向我们寻求帮助的夫妻，留心自己

的内在习惯，阻止小问题演变为大问题。下面就是一些从大部分夫妻身上收集到的关于内在习惯的实例，请结合自身情况，思考一下你在哪些方面还需改正。

一定不要打搅对方的工作。

尽量少说自己的成功。

不到绝望不要寻求帮助。

不要用大嗓门讲话。

谨守时间观念。

不开飞车。

只在紧急状况下使用信用卡。

不买昂贵的礼物。

总是把黄油放在桌面上而不是放在冰箱里。

生日庆祝活动一定要盛大。

不要太努力地工作，或不要工作太长时间。

面包和爱情，婚姻需要什么

在爱情里，不能因为感情需求太过盲目，也不能因为物质需求而太过现实。要知道，幸福美满的生活来自于这两者的平衡。钱不能代替爱情，爱情也无法代替金钱。爱情加面包，才是完美的生活。

有这样两个女孩子，一个叫奥萝拉，一个叫卡洛琳，她们是大学同学，也是要好的姐妹。念书的时候，两个人就经常聊自己心中的白马王子。

说起这个话题，奥萝拉总是兴奋不已："我的白马王子要有很多年金，可以给我买大别墅，可以给我买名车，可以随时陪我去巴黎、去纽约购物。虽然我不是一个财奴，但是在这样的时代，在这样的社会里，钱比爱情要实在、可靠得多。我们是女人，有权利，也有资本用爱情和婚姻去改变自己的命运。一个人能活多少年，不好好享受生活，不是白活了一次吗？"

卡洛琳看着奥萝拉憧憬的眼神笑着摇了摇头，说："我心中的白马王子一定要英俊帅气、浪漫温柔，他还要能和我心意相通，看到我的一个眼神就能明白我的意思，无论遇到什么困难都能给我一个安全可靠的肩膀。不过，他千万不能花心，要对我不离不弃。至于金钱，我想真正的爱情是没有这个附加条件的，即使他一无所有，我与他在一起也会觉得幸福。"卡洛琳刚说完，奥萝拉就大笑起她的天真来。

也许是巧合，也许是这两个女孩子真的一直在追逐着她们的爱情理想，几年后，奥萝拉嫁给了一个有名的富豪。可是，结婚后她才明白，金钱是无法代替爱情的，其实自己生活得并不幸福。卡洛琳嫁给了一个艺术青年，虽说是个搞摇滚乐的贫穷的人，但是两个人爱得如胶似漆，不过，两个人最终还是因为无法维持生活，在婚后的第二年就离了婚。经历了这次打击，也让卡洛琳明白了一个道理：爱情是要有物质基础的。

故事中的两个女孩子都实现了自己的梦想，但是都没有获得真正幸福完美的爱情与婚姻，原因就在于不够成熟或是不正确的金钱观和婚恋观。金钱与爱情的关系本来就是一个由来已久的话题，但是直至今天，依然有很多人无法理智全面地认识。

爱情是人们发自内心的情感需求，是心灵的碰撞和契合。真心相爱的爱情是纯净而透明的，不掺杂任何杂质和附加条件，如此相爱的两个人在心灵上往往有着相通的情感体验，任何物质条件都无法单纯替代这种相通的情感体验和情感需求。在这种情况下，如果有人以金钱为天平去衡量爱情的轻重，很可能会出现两种情况：一是，他不懂得爱；二是，他不是真爱。所以说，金钱是无法代替爱情的。

不仅如此，爱情也无法代替金钱。爱情与金钱完全独立于两个意识层面之上，但是这并不代表两者之间没有交集。当爱情趋向于成熟，就要走入婚姻阶段。而婚姻本身就是一种现实生活，爱情与金钱在现实生活中会产生千丝万缕的联系。我们每个人都生活在一个现实的世界里，最基本的需求就是生存，而生存状态和生活质量在很大程度上要以金钱作为衡量。婚姻是什么？除了爱情之外，婚姻还是生存状态，是生活质量，是柴米油盐。很显然，爱情不是全部，无法满足人们全部的生活要求，也无法代替金钱在生活中起到的作用。

就如故事中的两个女孩，很明显，她们不懂得如何正确衡量爱情与金钱在生活中的关系。通常来说，女性对爱情和婚姻的期望往往比较理想化，然而，这种高期望值会带来两种截然不同的极端认识：一是信奉爱情至上，坚持只要爱情不要面包；二是信奉金钱万能，坚持认为有钱就会幸福，就能获得爱情带来的愉悦感。

很显然，这两种认识都不够全面，也不够科学。女人，如果你爱他，那么就请平衡好你们的感情与现实生活的天平；如果他爱你，那么，就请相信他，相信他会努力为你们的爱情与生活找到合适的切入点。

虽说金钱买不来真正的爱情和幸福，但是幸福的人生也时时刻刻离不开金钱。所以，爱情加面包的生活，才是完美幸福的生活。

性格迥异的两个人如何相处

结下什么因缘，就得到什么报应

恋爱的时候，屈指可数的几个条件中就有“性格”这一项。分手的时候，排名第一的原因也有性格上的差异。当男女之间近距离相处的时候，最容易引发冲突的还是性格。

让我们试想一下，假如丈夫是个急性子，而妻子却是个慢性子，这样的两个人生活在一起会怎样呢？想必急性子的丈夫看到做什么事都不慌不忙的妻子，一定会急躁不安，甚至气不打一处来；而慢性子的妻子还看不惯对什么事都心急火燎、惴惴不安的丈夫。

在不少家庭，我们还会看到这样的场面，夫妻由于性格不合而导致战争频发，争吵不断的场面总是频频出现，到头来孩子们也跟着焦虑不安。妻子事后跟闺密倾诉，说自己不该和丈夫僵持，可是，她又说真是控制不住自己，还说自己也希望丈夫不发火，听她的话，然而，总是事与愿违。可是，即便如此，她也不想听丈夫的安排。

如果你坚持认为，女人照样可以选择尊重自己的性格，这当然没错，这原本就是遵从自己的本心，所以，你也可以像现在这样任性地生活。不过，种瓜得瓜，种豆得豆，走的路不同，得到的结果自然会不一样。

对于性格急躁的丈夫，如果妻子不配合，当他年纪大了很可能会因为毛细血管破裂或其他血管破裂而卧床不起。也就是说，妻子要么细致入微地照顾丈夫，要么快点儿离婚。如果完全按自己的性格任性地生活，免不了要受到丈夫的报应。另外，当夫妻之间发生矛盾的时候，子女们也会产生心理上的不安，长大以后会让父母很头疼，这比丈夫更令人头疼十倍。

不过，既然已经结下这种因缘了，那么最后就要得到这种报应。所

以，我们要做好迎接这两种报应的心理准备。那么，怎样才能避免得到这种报应呢？答案就是学会妥协，向丈夫妥协。

互相妥协是最好的夫妻之道

让我们以丈夫性格急躁为例，详细地说明一下。虽说性子急躁，但是急性子也有急性子的好处。回忆一下，你见过急性子的人骗人吗？恐怕没有吧。的确，性格那么暴躁的人还怎么骗人？谁又会上他的当呢？所以说，急性子的人是绝对不会骗人的。因此，我们可以放心大胆地和急性子的人交朋友，这种人的心事全写在脸上了，一眼就能看到他的心。

相比之下，那些斯文的人却很少有人能猜透他们的心。一般来说，骗子长得好看还是丑陋？当然是好看了。骗子给人的印象是和蔼可亲，还是面目狰狞？当然是和蔼可亲了。如果去他的办公室，你会发现他的办公室装饰得非常豪华，而且开的汽车也很高档。所以说，你见过长相丑陌、性情急躁、开着卡车的骗子吗？肯定没有吧。

或许，又有人要说了，急性子的人往往不好。其实不然。只要身边的人稍微配合，就会发现这样的人其实很不错的。当这种人大声嚷嚷的时候，你只需要在旁边随声附和就可以了，简单的一句“是的，我明白了”，很可能对方就不会再吵吵嚷嚷了。

这么看来，现在的肆意妄为无疑是在自掘坟墓。也许，今天的你还可以任性放肆，可是，等你老了，难免不会遭报应，到那时，吃亏的人还是你自己啊。所以，最好还是经常学会向对方妥协，说一句“好的”，只要放低声音就行了，尤其是丈夫因为别人的事情发火的时候，就更应该妥协了。

当丈夫的情绪有所平静了，再静静地走到他的身边，质问一句：“老公，你刚才怎么回事？”不过，有一点要切记，一定要赶在丈夫情绪平静的时候，丈夫气急败坏的时候可不行，那样只会让自己吃亏。也就是说，质问对方也要赶在丈夫消气以后。

事实上，你根本没有必要质问丈夫，这仅仅是他的性格而已，就像沉重的石头一定会坠落一样。我们连自己的性格都改变不了，怎么可能改变别人的性格呢？还有当对方脾气倔强的时候，你却想改变对方的倔强性格。要知道，这时候的你有多么固执。事实上，要想一起生活，最好的办法就是互相妥协。

那么，作妻子的，为什么不愿意向丈夫妥协呢？她们很可能会想："如果你能赚钱，我也愿意向你妥协。可是，你连钱都赚不到，我不允许你发脾气。"其实，这样想只会让自己疲惫不堪，而且问题也得不到解决。反倒是，你应该这样想："我一定得做出妥协，好的，我明白了。"当你这样想了，是不是事情就好办多了？为了自己和子女，这也是一个很好的方法。

让友谊天长地久

幸福的婚姻基于深厚的友谊

在获得幸福婚姻的法则中，有这样一个简单的真理，那就是幸福婚姻基于深厚的友谊，意思是说，相互尊重并喜欢对方的朋友。基于深厚友谊的夫妻往往对对方有着非常细致的了解，他们熟悉对方的喜好、性格上的怪癖、希望与梦想，他们不仅在大事上，而且在小事上也会天天表达这种喜好。

哈威从事进出口生意，每天都要工作很长时间，要是换个伴侣，他的日程安排可能会对婚姻造成不利影响，但是，他和他的妻子辛西亚却找到了保持联系的方法——白天经常通电话。

当辛西亚与医生有约，哈威会打电话提醒她。当哈威与一个重要的客户会谈，辛西亚会关注进展如何。周末的早晨，如果哈威为孩子们做他们喜欢吃的蓝莓煎饼，他会小心翼翼把辛西亚煎饼里的蓝莓挑出来，因为他知道她不喜欢吃。如果两个人晚上一起吃鸡肉，辛西亚会把鸡腿夹给哈威，因为她知道这是丈夫最喜欢吃的东西。

虽说哈威不信教，但是每个星期天他都会陪着辛西亚一起去教堂，因为这件事对辛西亚来说，的确很重要。尽管辛西亚不是非常热衷于在哈威的亲戚身上花太多时间，但她还是与哈威的父母以及家人建立了良好的关系，因为她知道，对于哈威来说，家庭的意义实在是太重要了。

结果显而易见，与那些时不时地就用浪漫的假期和奢华的纪念礼物来点缀自己的生活，但总是非常容易忽略日常生活中相互关心的夫妻相比，哈威与辛西亚的婚姻实在是充满着更多的热情与温情。

如果这一切令你听起来觉得很乏味，也不浪漫，那么没有事情是不

乏味、很浪漫的了。哈威与辛西亚正是通过这些细小但是很重要的事情保持了夫妻之间浓浓的友情，而这份友谊也恰恰是他们相亲相爱的基础。

友谊可以激起浪漫的火焰，因为它为你对伴侣的对抗情绪提供了最好的防护。哈威与辛西亚正是因为维持着如此坚定的友谊，所以在他们的婚姻生活中，即便出现分歧，还是能够很好地处理好。

看看那些刚刚踏入婚姻殿堂的夫妻，绝大多数会把婚姻设定在一个非常高的水平，以致于任何一方都很难想象他们的婚姻会脱轨。但是多数情况下，这种幸福的状况不会持续太久，随着时间的流逝，愤怒、生气以及怨恨都会建立在这个越来越抽象的友谊上，也许夫妻之间嘴上会说得很好听，但是一旦回到日常现实中，他们却并不会这么做。

这样的夫妻一旦遇到什么事情，总是倾向于从负面的角度加以理解，喜欢用不带任何感情色彩的腔调说话。比如，当妻子说“在没有放食物进去之前，你不该启动微波炉”的时候，丈夫很可能会把这番话看作是一种抨击，于是，他会说类似这样的话：“不要告诉我怎么做，我读过说明书。”

如果有一天，你的婚姻走入这种境地，想要让它恢复原来的面貌就不是一件容易的事。所以说，在婚姻生活刚刚开始的时候，你就应该深刻地认识到友谊的作用，而且这一方法也会帮助你保存自己的婚姻或者是使它再生。

幸福夫妻都有一件秘密武器

尽管重新发现或重建友谊的意义非比寻常，但是这也并不能从根本上预防夫妻之间的争吵，倒是恰恰相反，这给了夫妻一个防止争吵失控的秘密武器。让我们再来看看在争执面前，哈威与辛西亚是如何处理的。

哈威与辛西亚计划从城市搬到郊区，尽管他们对要买哪一栋房子以及如何

装修已经达成一致意见，但是他们却在购买新车这个问题上卡住了，为此，他们之间的关系一度搞得很紧张。

辛西亚认为他们应当融入到郊区的生活中去，所以她觉得买一辆房车应该是个不错的主意。但是，哈威却不这么认为，他觉得没有什么比这个决定更让人郁闷的了，他的想法是买一辆吉普车。结果哈威与辛西亚越是讨论这个问题，他们说话的嗓门就越高，如果此时恰好有人在他们卧室门外偷听，想必一定会严重怀疑他们未来的生活会如何度过。

可是，突然间，辛西亚把她的手放在了屁股上，惟妙惟肖地模仿他们四岁儿子的表情，她还伸出了舌头。哈威知道辛西亚会这么做，所以他就先伸出了舌头，然后他们俩不约而同地都笑了，像往常一样，这场愚蠢的争论反倒缓和了他们之间的紧张关系。

透过哈威与辛西亚的行为，研究人员找到了一个专业术语，这对夫妻可能在不知情的情形下使用了感情修复尝试（repairattempt），是指通过一些语言或行动（不管这些行为是愚蠢的还是聪明的）上的举止来防止消极感的升级，从而不让它失去控制。通常，这种感情修复尝试可以说是聪明的夫妻所使用的一种秘密武器，虽然很多夫妻并未真正意识到他们所做的竟然有如此大的威力。

事实上，当一对夫妻建立起了深厚的友谊，他们自然而然就会成为专家，他们不但能向对方传达感情修复尝试信息，还能正确读取对方信息，不过，如果夫妻中的任何一方一旦被消极的情绪淹没时，即使是像“嘿，我很抱歉”或是“亲爱的，对不起”这样直接的感情修复尝试也很难成功。

在某种程度上，我们甚至可以说，夫妻之间的这种感情修复尝试的成功与否是衡量他们婚姻美满或失败的一个首要因素，值得再次强调的是，决定这种感情修复尝试成功与否的因素却是夫妻之间坚定的友谊。如果这么说还不至于令你心服口服的话，那么，看看上面的例子想必你

就会知道事实并非如此了。

当然，巩固夫妻之间的友谊并非只是类似“对他好”这种基本的行为，而且即使你觉得你们之间的友谊已经相当牢固了，或许你还是会惊讶地发现原来还有一些地方需要巩固。

那些美丽的婚姻谎言

对于许多踏入婚姻殿堂的两性来说，总觉得只要学会更敏感地与自己的伴侣沟通，就能挽救婚姻，这个观念可能是对幸福婚姻的最普遍的误解，但它并不是唯一的。研究发现，关于婚姻的许多谬论不仅是错误的，而且对婚姻还有潜在的破坏作用，因为这些谬论会把夫妻引到错误的或者是更糟糕的道路上去。更令人难以置信的是，它甚至还会让两性相信他们的婚姻已经无可救药。别不相信，下面这些关于婚姻的事，也许就是这么回事。

1．情绪或人格的问题会毁灭婚姻。错！

在很多人看来，有焦虑症的人是不适合结婚的，然而，研究表明，普通的神经官能症与爱情失败之间的联系并不大。这是因为我们都有不能完全理性对待问题的一面，但是，这些问题并不会对婚姻造成必然的干扰，真正幸福的婚姻，关键不在于你的另一半要有“正常的”人格，而在于这样的另一半是跟你合得来的人。

举个例子，吉姆是个对权力很感兴趣的人，所以他非常厌烦有人管着他。如果他同一个专横跋扈的女人结婚的话，那么结果肯定是灾难性的；但是，如果他与一个从不试图对男人指手画脚的温柔女人结了婚，那么他的婚姻一定会过得很幸福。

再来看一个例子，由于贝丝很小的时候父母就离异了，所以她有着根深蒂固的遗弃恐惧症，不过，她的丈夫韦恩很爱她，但是，韦恩却是一个温文尔雅深受女人喜爱的人，每次在聚会场合，他总会毫不忌讳地与人调情。贝丝抱怨他时，他就说自己是如何如何地忠实于她，并希望她能让自己享受这种无害的乐趣，但是，敏感的贝丝还是从韦恩的调情中察觉到了威胁。她知道韦恩是不会停止的，于是他们还是分居了，最后离婚了。可见，神经官能症不会毁灭婚姻，关键在于双方当事人如何

处理问题。如果你能包容对方奇怪的一面，并能满怀关心、爱意与尊敬地去处理它们，你们的婚姻就不会触礁。

2．共同的兴趣爱好将你们拉到一起。错！

共同的兴趣爱好能否将婚姻中的男女拉到一起，这取决于当彼此追求这些爱好的时候，是如何配合的。一对热爱皮艇运动的夫妻很可能会让皮艇在水面上平稳地滑行，在这期间，他们笑着、交谈着、关注着彼此，可以说，是他们对皮划艇的热爱深化了他们彼此之间的爱好和兴趣。

而另外一对夫妻虽说同样喜欢划皮艇，但是，他们并不像上面那对夫妻一样能够做到尊重彼此，在玩耍的时候，他们不是被“你这个白痴”“你怎么用钩形划法”打断，就是被不安的沉默打断。从这对夫妻的情况来看，我们很难知道，要怎样追求共同的兴趣爱好才能给婚姻带来最大的好处。

3．夫妻应该互相回报对方的友善。错！

观察幸福婚姻与失败婚姻会发现这样一个差别：幸福婚姻中的配偶们会互相示好，就是说，他们会用微笑回报微笑，用亲吻回报亲吻。这种看法的本质就是，在夫妻之间有一个不成文的协议，这个协议能够给予夫妻双方中的任何一方说好话或做好事的人以补偿。

然而，在不幸的婚姻中，夫妻之间的生活到处充斥着愤怒与怨恨。如果让处于这种困境中的夫妻意识到他们也需要遵照这样一些“协议”的话，那么，这个理论就能得以实行，而且夫妻之间的互动也会得到修复。

在不幸的婚姻中，这种补偿经营的确是存在的，夫妻双方的每个人都觉得有必要记账，看谁为谁做过什么。而幸福婚姻中的夫妻才不会在意这些，不会认为一个人做了晚饭，另一个人就要以洗碗作为补偿，这是因为他们对他们的配偶以及他们的婚姻本来就是信心十足。不妨想想看，如果你发觉自己正为配偶的一些问题而斤斤计较，很可能意味着这

些问题是你婚姻中的敏感问题。

4．回避冲突会毁掉你的婚姻。错！

对待婚姻，很多人会觉得实事求是应该是一种普遍的态度，但是诚实并非对所有的婚姻都有好处，许多一生幸福的夫妻常常是把问题藏起来的。

拿吉恩与邦妮来说，每当吉恩惹恼了邦妮，他就会转身离开，自顾自地看体育节目；而如果邦妮生吉恩的气的话，她就会气哼哼地去逛商场，然后两个人又重新走到一起继续生活，好像之前什么事情也没有发生过。结婚四十多年来，吉恩与邦妮从来没有坐下来正儿八经地讨论过婚姻这个话题，但是，他们会诚实地告诉你，他们对自己的婚姻生活感到很满意，他们有着相同的价值观，他们彼此深爱着对方，他们喜欢一起钓鱼、旅行，而且他们也希望自己的子女也能像他们一样过着幸福的婚姻生活。

其实，不同夫妻的冲突风格是截然不同的。有些夫妻会避免不惜任何代价地争斗，有些夫妻会经常为了琐碎小事而争吵不休，有些夫妻则能“详细讨论”他们的分歧，并在无须大声争吵的情况下找到折中的办法。在这些不同的冲突风格中，没有哪一种比另一种更好，只要这种风格能对两个人起作用，就是好的。如果夫妻中的任何一方总想把冲突讲个明白，而另一方只想看到最后结果的话，那么，他们只会遇到麻烦。

5．外遇是离婚的根本原因。错！

你是否认为外遇是导致离婚的根本原因？告诉你，恰恰不是。其实，是婚姻中存在的问题把夫妻双方送到离婚的轨道上，使得他们去寻找婚外的亲密关系。在大部分婚外情的案例中，我们会发现这些婚外约会通常与性无关，却与寻求友谊、支持、理解、尊重、注意、关爱以及担心有关，而这些原本是婚姻应该提供的东西。

有这样一个关于离婚的调查表明：80％的离异男女认为，之所以导致他们婚姻破裂的原因是因为夫妻双方彼此逐渐疏远，丧失了亲密感，

或是因为他们感受不到爱与欣赏。然而，在这些调查者中，只有20％～27％的夫妻认为婚外情要对婚姻的破裂负部分责任。

6．从生物学上说，男人不是为婚姻而“生”的。错！

看到这个观念，想必自然会得出外遇导致离婚的结论，也就是说，相信男人天生就是花心的，所以，一夫一妻制并不适合他们，这被认为是一种弱肉强食的法则。对于雄性物种而言，他们总是希望创造尽可能多的后代，因此，他们忠诚于任何一位配偶都是肤浅的。对于雌性物种而言，她们则担负着巨大的责任，要照顾幼小的孩子，要寻找能够为她与她的孩子提供优越生活环境的单身雄性。

但是，不管物种遵从什么样的自然法则，对于人类来说，婚外情的发生并不取决于性别，而更多地取决于机会。现如今，随着女性外出工作的增多，女性婚外情的比率猛涨。一项关于这方面的调查报告还显示，自从大量女性走上工作岗位后，年轻女性的婚外情人数显然要略超过男性。

7．男人与女人来自不同的星球。错！

翻开婚恋方面的畅销书，总能看到这样一些轻率的结论：男人与女人之所以难以相处，是因为男人“来自火星”而女人“来自金星”。然而，成功的婚姻中也包含着配偶是“外星人”的情况。来自性别上的差异或许与婚姻问题有关，但这并不是这些问题的根本原因。

提起婚姻生活中的性、浪漫与激情，夫妻双方是否满意，对于妻子来说，70％取决于夫妻友谊的质量；对于丈夫来说，同样70％取决于夫妻友谊的质量。可以说，男人与女人其实来自于同一个星球。

除了上面提到的这些关于婚姻的谬论，还可以列举很多，这些谬论提供的错误信息只会让那些拼命想使婚姻运转的夫妻们感到沮丧。如果这些神话暗示了一件事情，那就是，婚姻其实是一个极其复杂、庄严的机构，而我们中的大部分人做得并不够好。因此，我们更有必要学会用勇气、决心与弹性来维持一段感情的持久，一旦你懂得其中的道理，挽

救或保卫你自己的婚姻将会容易得多。

你们的时间谁说了算

结婚了，你的时间都给了谁

毫无疑问，在我们的文化观念中始终存在着这样一种观念，那就是结婚就意味着“游戏结束”，从此以后，我们不能再消遣作乐。至于该如何支配你自己的时间问题，决定权显然已不再属于你自己，而属于你的妻子。更甚至于，你还需要尽快做好准备以适应这一切，因为正如你所知的一样，你即将成为家庭的囚徒！

很显然，这是一种在男性的视角下所产生的偏见。问题的关键在于，只要你已经结了婚，那么你的时间观念就会产生巨大的转变。至于时间该如何支配，你所做决定的方式也完全不同于从前。事情理应如此，因为早在结婚以前，我们的时间只属于我们自己，而一旦踏入结婚的殿堂，时间就属于双方共有了。

我们之所以会结婚，是因为我们希望与自己的伴侣一起共度余生，这就意味着我们要共同支配时间。然而，具体到分配时间这个问题，夫妻双方显然有着截然不同的期望，一方希望彼此之间能够花更多的时间待在一起，而另一方则希望能够有更多的时间独处。

不过，在日积月累的共同生活中，婚姻双方对于时间分配的期望也不断地发生着变化。比如，婚姻中的一方会坚持认为双方在支配时间这个问题上要有相互告知的义务，而另一方则坚持认为，能够有自己自由支配的时间。于是，我们就会看到这样一个场面：夫妻中的一方想方设法地延长与伴侣相处的时间，而另一方则绞尽脑汁地为自己留下尽可能多的时间。然而，就在你尚未察觉的时候，时间引燃的战火早已是迫在眉睫。

在下文，你会认识两对出于不同原因而身陷时间战火的夫妇。从他们身上你会发现为了促进夫妻双方不断取得进步，你所要做的就是认真

理解两条看似相悖的原则：其一，你所有的时间安排需要向你的伴侣负责；其二，你要对在时间安排上所做的所有决定负责。这听起来似乎很容易让人迷惑，下面就一条一条地为你解读。

第一条原则需要你牢记在心的是，结婚以后，对于你做出的任何时间安排，你需要向你的伴侣负责。当然，这不是说你必须将每分每秒的事情都记录在案，而是指你所做出的任何时间安排都会对伴侣产生影响。关于这一点，你一定要很清楚。

关于这一点，一位美国著名作家曾经这样写道："看看我们是怎样度过每一天的，就知道我们是怎样度过整个人生的。"的确如此，你是如何利用每天24小时的，会直接影响到你人生和婚姻的方方面面，因为这从一个侧面反映了你的个人喜好、价值判断以及处世准则等。而且既然我们选择与他（或她）结为夫妻，那就等于向外界宣布，你把你们之间的婚姻关系放在了一切事情的首位。因此，对于你所做出的一切时间安排，你必须向他（或她）负责。也许，你早已有过这样的经历，夫妻双方在安排时间的问题上，经常会产生激烈的摩擦。不过，这也许不是一件坏事。

为什么他总是迟到

下面是关于艾米和马克的故事，认真读过之后，或许你能发现些什么。

艾米和马克是大学同学，结婚12年。为了让艾米和两个孩子过上富足的生活，马克开了一家公司，总是不辞辛劳地努力工作。不仅如此，马克还是一位称职的父亲，经常和孩子们在一起玩耍。艾米对孩子们的照顾也可谓无微不至，而且她还有一份兼职工作，并且热衷于参加教会的各种事务。

相比而言，这对夫妻的婚姻还算幸福，但是艾米却被一个问题始终困扰，甚至让她感到十分烦恼，以至于无法忍受。下面就是她内心的原话：

"我是如此地爱着马克。但是结婚这12年来，不管什么事情，马克从来没有

按时过。以吃饭这件再普通不过的事情为例，虽说马克会经常告诉我，他会在6:00回来吃晚饭，然后每一次他都会等到7:00才开车回来。就这样，一年一年过去了，这种情况变得越来越糟。甚至当我们需要参加活动的时候，他也仍然我行我素。有一次，小儿子在学校参加比赛，为了能占到两个好位置，我放下手头的工作，提前一个小时就到了。然而，直到比赛开始前的最后一刻，孩子的爸爸才姗姗出现。更可气的是，他连句谢谢都不说，好像这个座位是从天上掉下来的一样！当时，我一下子就恼火至极。

“我知道马克有自己的生意要打理，所以一直都很忙，有时候说不定真的有什么事情，但是我总是搞不明白，有必要天天都这样吗？难道马克就不能提前打个电话，告诉我他可能晚一点儿回来，好让我心里有个数？

“对于这种情况，虽说我早已习以为常，总是强压怒火，但是实在忍不住的时候，也会偶尔发作一下。虽然发发火会好一些，但是也仅限于接下来的一两天。我真不知道该如何是好。”

当我们认真地思考艾米和马克的问题之后，就会发现在这个问题上，艾米最需要的不是时间，而是尊重。尽管马克并非有意要拖延时间，但是整件事情，对于艾米而言，却无疑会这样认为他的做法显然是在传递这样一个信息：“我的时间比你的时间更加宝贵。”

马克拖拖拉拉、考虑不周的习惯，的确缺乏应有的责任感，这种情况下，只会让艾米感到无计可施。然而，问题的关键却远不在此。对于马克的种种表现，艾米总是盯着不放，甚至觉得他根本无法对自己的行为做出合理的解释，所以对马克拖拖拉拉的习惯更是心生怨恨。反之，如果艾米能够转而关注自己在进行时间安排时的责任的话，她就不会再感到无能为力了。

这该如何理解呢？艾米要对什么负责呢？答案就是她的选择。在上文的故事情节中，我们会得出这样一个结论：正是艾米的选择导致了最不希望看到的事情。无论马克怎样做，艾米都没有按照原定的计划行

事，这就使马克对自己的时间安排缺乏责任心。

那么，事实又是怎样的呢？每当马克没有按时回家，艾米就会一再推迟晚餐时间和孩子们的就寝时间。此外，艾米明明知道马克有拖拖拉拉的习惯，为了能够占到好的位置，弥补他有可能造成的损失，她提前出现在学校的礼堂里。我们不妨想想看，如果情况总是这样，还有什么理由让马克自愿做出改变呢？当这种事情一而再再而三地出现时，艾米唯一能够想到的办法就是大发雷霆，但是这种做法不仅会引发伴侣之间的抵触情绪，而且还会让自己变得更加恼怒，而马克似乎更不愿意做出任何改变了。

关注自己的做法和动机

看到这里，我们想对艾米说的是，与其总是盯着马克不放，希望知道他为什么总是迟到，不如转而关注自己的做法和动机。

开始行动之前，不妨多问问自己，长期以来，对于马克拖拖拉拉、缺乏尊重的习惯，为什么总是予以宽容；是不是只有马克在身边的时候，才会有安全感和价值感；是不是害怕独处；是不是总会担心马克不想和自己在一起；是不是总会担心，如果马克知道自己的真实感受，了解了自己的愤怒与痛苦，对自己就会变得更加满不在乎？

事实上，当艾米对上述问题进行过深刻的反思以后，突然认识到这样一个难以承认的事实："我对自己的担忧做出了让步，因此才让事情变得更糟。"不得不承认，能够认识到这一点，的确为艾米带来了巨大的力量。当她明白自己在这起事件中所扮演的角色以后，她准备让马克知道她眼下的处境，并且她还告诉了马克，自己接下来打算怎样改变。

但是，在这个过程中，艾米需要对马克的行为做出回应，为此，她必须做到头脑冷静、心态成熟地向马克袒露真实的自我，让他知道自己心生怨恨的真正原因，并且一定要向马克强调，他的拖拖拉拉总是让她感到自己毫无价值。然后，艾米需要观察马克的反应。最后，无论马克是否配合，她都要自愿做出改变。反之，如果艾米大发雷霆或是向马克

发出最后通牒，只会让她的处境和他们的婚姻状况变得更糟。

事实上，艾米的确按照上述步骤做了，结果她发现马克根本不知道他的做法让她感到没有受到应有的尊重。在马克看来，他一心想着抽出更多的业余时间，好让自己能够多在家里放松一会儿，并且多陪陪妻子和孩子。

当艾米不再对他唠唠叨叨、指责不休，而是心平气和地说出自己真实想法的时候，马克忽然意识到，问题的关键不在于他能不能挤出更多的时间，而在于他对妻子缺乏应有的了解和尊重，正是这一点让艾米感到几近崩溃。

从此以后，每当马克能够赶回家吃饭时，他就会按照自己的工作进度，把时间说得稍微晚些。这样一来，马克就有了一个缓冲时间，于是，他总是能够按时甚至经常提前回到家。至于那些需要前往学校参加活动的情况，艾米仍然会提前赶到。因为她发现，虽然位置的好坏十分重要，但是马克却并不介意这些，所以艾米会自愿提前入场，并且开心地为马克留下一个座位。结果，马克每次都会对艾米的做法表现出一种发自内心的感谢之情。



03　男人应该是裘皮大衣还是贴身棉袄

一位著名的心理学家曾说过：“女人对她们生活中的男人知之甚少，她们与男人一起生活，照料他们的起居饮食，为他们生儿育女，但她们并没有真正了解男人。”在两性关系发生深刻变化的当今社会，夫妻间的关系也更加迷离多变。男人应该是裘皮大衣，还是贴身棉袄呢？



女人不了解男人，男人更不了解自己

先来说一部电视连续剧中的一个场景。

男主角正在为他刚刚开始的恋情苦闷着，为什么呢？因为他觉得女朋友心里好像隐藏了什么。

“要是有烦恼，你就说出来嘛。”

“你怎么知道我有烦恼呢？”

请注意，下来的台词就点到关键了。

“我怎么会不知道，一看你的样子就知道了。”

想必很多人都会诧异，女孩子的烦恼怎么能预测得到，男主角在毫无征兆的状况下，仅凭“感觉”就能了解吗？

但是，这就是生活。相比年轻英俊的富家公子在咖啡店里为素昧平生的女主角弹奏表达爱意的小夜曲来说，这种场面或许更现实一些。

男人常常观察别人的感情，但是对自己的感情却浑然不觉。在他们看来，自己生来就应该是不会被情感动摇的理性动物。从脑部结构来看，无论是男人还是女人，他们的大脑都具有感知情感的功能，没什么明显的差异。

然而，现实生活中，男女之所以会出现差别的原因，更多的是因为男人往往觉得“我们就是这么长大的”。于是，无论是面对悲伤、恐惧、孤独，还是面对爱和幸福这些感情，男人常常会把它们藏在内心深处。在他们看来，这样做才会像个男人。长久以来，一直被这种思想灌输的男人，连自己可以感受到那些感情这一事实都会加以否认，于是，为了成长为“真正的男人”，他们总会不断地告诉自己：不能因为任何事情而受感情的影响。

不过，这里却有一个很重要的问题。男人并不是真的无法感知感情，只不过是“不明白自己感受到的东西”。

在每月一次的高中同学会上，正在念大学的奥德里奇又再次遇见了“那个家伙”——狄克。不出所料，稍后开始的酒席上，狄克那家伙又吸引了所有人的注意力。

这个人口才好又有幽默感，不管走到哪里总能带动气氛。但是，这个人往往以贬低别人的方式开玩笑，而可怜的奥德里奇则经常被当作牺牲品。为此，狄克还挺有理由，说自己和奥德里奇很熟所以才这样，但事实上他们俩并不是很熟。今天，这个叫狄克的家伙又要拿奥德里奇矮小的身材开玩笑。

“奥德里奇，这包明明是男式的，怎么你背着就像是女式包了呢？像你小子这种身材，就该背粗犷些的包嘛，背那种纤细的中性化的包难免会让人误以为是女孩子。”

奥德里奇听了，心里有些不满，同学们也都在捧腹大笑。这样情况下，让嘲笑不再进一步扩散的唯一方法就是闭上嘴，再喝上一杯。

“我和这包不是挺配的嘛，最近像我这样精致的身材是流行趋势哦。”

听了奥德里奇的话，朋友们笑得更厉害了。奥德里奇原本以为自嘲一下就不会再有更进一步的糟糕局面了。然而，狄克这个家伙却又说了一句让人哑口无言的话：“好吧，那你就大声喊出这种流行趋势吧，我想女人们肯定会爱死你的。”

就在那时，所有在座的人都安静下来，奥德里奇更是满脸通红。但是那个没心没肺的家伙却立刻转换了话题，又用一个笑话改变了原本尴尬的气氛，别说是众人，就连奥德里奇自己也把刚才的戏谑与调侃抛在脑后，继续和朋友们喝酒聊天。

奥德里奇度过这段自以为还算愉快的时光后，回到家，他的妹妹看到他却说：“哥哥，为什么你每次参加同学会回来，心情看上去总是不太好呢？还有，为什么每次叫你，你都一定要去呢？”

听完妹妹的话，奥德里奇陷入了沉思：“我去了同学会回来心情就不好了吗？真是这样吗？”

其实，男人大多像奥德里奇那样，虽说对那些披着玩笑外衣的人身攻击无法表现出愤怒的一面，但是更担心如果自己生气了可能会被说成是心胸狭窄的人。不过，如果这种情况反复发生，男人甚至还会产生错觉，以为自己的情感不会被伤害。然而，男人也不是铁石心肠，和女人一样，他们也会受到同样深刻的伤害，而这些伤害还会日益累积。

然而，当人们无法缓解自己的情绪时，很可能要付出难以想象的代价。要知道，如果想在心理上达到健康的状态，那么，感受到的和认知到的就必须一致，否则，心里就会感觉不舒服。如果奥德里奇因为“那个家伙”而生气的话，那就会违背他的本性，这是他感情和认知的不一致。为了克服这种不一致，大多数男人往往会采取最简单的方式，就是避免和别人进行深层次的交流，即使对方所说的话不符合事实，也不愿进行长时间的沟通或讨论。

不过，男人因回避与自我的深刻对话而累积起来的伤害，也会在外部表现出相应的行为。那段时间里，奥德里奇心中怀揣报复的利剑，力求以最出色的表现来回敬对方，于是，经常会看到他带着美得像模特儿般的女友出席聚会，很显然，这么做是出于报复的考虑。

其实，男人在受到伤害之后，如果想修复自我的话，大可不必像武侠电影里那样隐居深山，只需把那个经常害人的“家伙”叫到一边，很笃定地告诉他：“以后这种让我不高兴的话，请不要再说了。”或者，干脆不见这种人。

可是，为何大多数女人都可以做到的事，男人却偏偏做不到呢？因为男人对自己的感觉一无所知，所以往往会在感情上依赖女性，借由母亲、恋人或是妻子以及诸如此类的女性同伴的感觉和表达，来揣摩自己的感情，这也可以解释为什么女人常常会被忧郁的美男子所吸引，而男人反倒对开朗乐观的女性颇有好感的原因所在。因为对于男人而言，如果看到对方露出忧伤和难过的表情，他们就会直接感到是自己受到了伤

害。

也许，此时此刻，你的心情早已乱成一片，而身边的男人却一点也不能给你带来任何的安慰。如果你想骂他是个“连这点小事都做不了的家伙”，那么，请在说出这样的话之前，停下来认真地想一想，其实现在他的心里是非常慌张的。表面上看，他对你似乎没有一点帮助，但是深入地想一想，从他努力试图去安慰你这个行为上看，你也应该可以明白他的心意了吧。

为什么男人不愿意付出

当天平失去平衡

幸福的婚姻是双向的，需要彼此都能感觉到快乐与和谐，当然，要想收获这样的婚姻，更需要彼此之间都能够懂得付出，而不只是索取。然而，真实生活中，人们更希望感受到的却是“对方能为我做什么”。

亨利和爱丽丝深爱着彼此。然而，结婚一年后，亨利就开始把他的全部心思都放在工作上，每当亨利忙完一天的工作回到家后，只想放松一下，并不想谈论什么。尤其是工作中出现重大问题时，亨利更是一头钻进工作。对他来说，解决才是最重大、最紧急的问题。渐渐地，亨利越来越冷落他的妻子。

在亨利看来，自己已经完全有能力、成功地处理好夫妻关系中的所有问题，因为在他看来，男人一旦将女人追到手，她就不会跑掉。这样一来，他就可以全力在事业上拼搏了。

其实，亨利和爱丽丝的问题还远远没有结束。要知道，女人有女人的弱点，男人也有男人的弱点。女人特有的弱点使得爱丽丝在得到越少的情况下付出更多，而男人特有的弱点则使亨利在接受更多爱的情况下，反倒付出的爱变得更少。

至于男人为什么会有这种逻辑，似乎可以这样解释：“如果女人愿意为我作出某些牺牲，那么，一定是我在某些方面已经为她做了什么事情值得她这么做，我应该好好享受一番。我接受的越多，越不用更多地付出，而且我还可以少付出些。”

看到了吧，这就是为什么男人在赢得女人的爱以后，逐渐变得懒惰和吝于付出的原因之一。如果在女人的脸上天天挂着微笑，那么，男人势必会认为自己付出的爱已经足够多了，如此一来，也就失去了再继续

给予的动力。

当然，还有我们更不愿意看到的一面，婚姻中男女之间的关系也会因此而失去平衡。亨利给予的越少，爱丽丝为求回报，给予的就会越多。在爱丽丝看来，自己为亨利所作的牺牲足以取悦于他，使他自然而然地回馈给她更多的爱。然而，不幸的是，事情的发展总是事与愿违。当亨利付出越少、得到越多的时候，几乎是没有任何动力或激情去付出更多的。当然，在这个循环过程中，亨利也要为此付出代价，那就是失去爱丽丝诚挚的感激与接受，而爱丽丝付出的代价则是得到的爱少之又少，愤恨则越来越多。

渐渐地，随着事态的发展，爱丽丝越来越想用自己的爱换回亨利更多的爱，但是每次无不是以失败告终。久而久之，怨恨就逐渐在她的心中积聚起来。无论爱丽丝多么努力地去显示自己的爱意，但是在她的内心深处，还是难以掩饰内心的愤懑之情——并非被满怀爱意地给予，而是被深感空虚地付出给填充着。就这样日复一日，爱丽丝欣赏、接受、信赖伴侣的能力也逐渐被削弱了，她也无法再给予他所需要的爱了。

这种时候，甚至于连爱丽丝本人来说，都没有注意到内心逐渐增长的愤恨。更令人啼笑皆非的是，有时候，这种愤恨还会不请自来，无论何时亨利做出一些他认为具有特殊意义的事情来讨好爱丽丝时，她内心积累的愤恨便会自动蹦出来，让她对他的殷勤不屑一顾。有时候，如果爱丽丝想请亨利帮忙，她的愤恨又会介入其中，甚至连请求的口吻也会充满命令的味道。

爱在付出时

看到这里，不知是否有一股别样的滋味正从你的心底里浮上来呢？曾几何时，我们总是不止一次地问过："爱是什么？"其实，爱很简单，爱就是付出，付出你所有的心意，包括你的欣赏、赞美，甚至崇拜。给他（她）你所有的心疼、怜惜、尊重与在乎，给他（她）你所有的信心、依附、关怀与惦念。用你的眼神、行动，你的一切，让他（她）知

道你的心意，让他（她）知道你的心中他（她）最重要。

对于婚姻，一位演艺界的名人曾说过，关键是要懂得付出，“婚姻是需要经营的，能得到多少幸福，要看自己能付出多少”。没错，很多时候，付出才是一种爱的表现，只有付出才是对爱的最伟大的诠释，也只有在我们真正付出以后，才能更加心安理得地接受来自于对方的奉献与爱。

如果说爱是一种醉人的感觉的话，那么，婚姻就是一种脚踏实地的行为，在爱里，我们可以为彼此赋予最完美的想象与希翼，然而，在婚姻中，我们却需要最坦诚、最实际的行动。试想一下，当你为爱人而爱，当你为婚姻而奉献，当你看到生命中的另一半正在享受你所构建的幸福时，难道不是一件令人快乐幸福的事情吗？

然而，遗憾的是，我们总以为自己已经付出了很多，可是在面对满足欲望的关头，比如，想得到肉体上的快感、要为彼此劳动、要费心体谅时，自我和惰性往往胜过想付出爱的愿望，于是，我们宁愿以生理需要、条件不及对方、体力不济之名，先满足自己。总之，我们选择了自我，说服自己只要思考过爱就能爱了，最终，人只爱自己，爱情只是一个假象。而这也说明一点我们的爱还是不够强大。

事实上，当我们的爱足够强大，个人的满足也就不再重要了；当我们看到所爱的人因我们的付出而快乐，更加积极地活着时，所换回来的满足感也就超越了个人欲望上的满足，可以说，这才是爱的真正力量。做到这一步，我们才是把爱修炼得很好。

所以，作为爱人的爱人，想要拥有幸福婚姻的我们，在携手同行的路上，更多的时候，需要自省，需要好好想想自己能为对方做些什么。爱情是需要共同付出才能开花的，而婚姻更是需要共同成长才能结果的，选择了爱人就要与他（她）同欢共喜，携手婚姻就要彼此同甘共苦，什么时候都不要忘记，幸福其实就在我们自己的手上。

理解男人的洞穴情结

男人都有一个“洞穴”

每个男人都有一个自己的“洞穴”，心理学家说，这个“洞穴”就是男人的自我天地，它是男人精神世界的“隐蔽所”，也是男人退避与休憩的心灵圣殿。在这里，没有任何事情可以打扰到他，他会把问题反复斟酌与权衡，从而尽早获得解决。然而，就在男人津津有味地独自反思的时候，却没有意识到，他的态度和举动给自己的伴侣带来了多么大的伤心，他的漠然置之、他的不理不睬带给伴侣多么痛苦的感受。

盖尔克奇和戴琳斯因为深爱着彼此而走到一起。然而，随着相处时间越来越长，戴琳斯对一件事情颇为疑惑，盖尔克奇总是会把自己“关闭”起来，就好像刹那间他的所有情感都消失了，整个人变得冷漠无情。

照例是一个晚饭后，盖尔克奇刚一转身离开，戴琳斯就为刚才惹怒他的行为而深感内疚，虽然她自己并不知道什么地方做错了。

戴琳斯轻敲盖尔克奇的房门，以女性特有的温柔口吻说：“盖尔克奇，我知道你现在很不好受，不过，我们可以谈谈吗？

盖尔克奇则用男性典型的方式回应道：“我只是想单独待一会儿。”

看得出，戴琳斯依然在坚持，坚持用探索男人内心感受的方式帮助他，以表示自己对他的关爱，这是女人们通常的做法。

“亲爱的，我知道你在生我的气。好，那就让我们谈谈吧。你能告诉我，现在你的心情好些了吗？”戴琳斯是如此希望盖尔克奇也能像这样对待她。

然而，盖尔克奇并没有如她所愿，他反倒被妻子的这种关爱激怒了，愤怒地吼叫道：“走开！让我安静一会儿！”

最后，戴琳斯悻悻地离开了，心中十分惶恐，甚至在她的脑子还闪现出一个不妙的想法：“我已经失去了他的爱。”

其实，盖尔克奇并不像戴琳斯想象的那样烦恼、愤懑。他只是需要一点时间让自己冷静一下，而戴琳斯却拼命地挤压他的空间，甚至认为天要塌下来了。戴琳斯曾多次跟她的闺密絮叨过，在她看来，只有在极端愤懑的情况下，盖尔克奇才会像这样把自己关闭起来。然而，她并不理解，盖尔克奇之所以关闭自己仅仅是为了有一点空间去消解一下他小小的烦恼。

男人为什么会关闭自己

其实，男人的关闭只是一种不由自主的本能反应。但是，对于女人而言，却不能正确地理解这一点，是因为在她看来，如果自己的男人愤然地把自己关闭起来，她觉得男人是在不公平地惩罚她，某种程度上，甚至是在控制她。

对于每个男人而言，当他们感觉自己的痛苦情绪进入意识层面时，会本能地选择关闭自己，这是一种男人无法控制的自身防御机制。在印第安传统中，如果勇士感到沮丧，就会静悄悄地退入自己的洞穴，没有人会跟随他，他们懂得压力之下的男人是需要一些时间独处的，从而仔细考虑使他烦恼的问题。为此，他会警告自己的妻子："如果你跟着进入洞穴，就会被洞里的火龙烧死。"不过，当勇士考虑好了，就会自然地走出洞穴。

值得注意的是，大多数男人在面对巨大压力时，往往会关闭自己的情感，客观地观察局势。即使是对于那些女性特质高度发展的男性，在遭遇压力的情况下，也会选择撤退下来，并将整个意识开始收缩并集中到一点上，试图看清到底发生了什么。之后，男人又会努力将自己拉出情绪风暴，避免使自己受到情感反应的影响。别忘了，男人的基本天性就是阳刚之气，为了战胜压力，他们需要暂时撤下来，单独待一会儿。如此一来，他们的力量才会得到增强。压力之下的心神不宁，无疑会让他们无法处理好自己的主观感受。

可见，男人选择关闭自己时，只是意味着他需要一些空间和时间来让自己静一静，如果女人试图把男人从关闭状态中拉出来，反倒会激起他的阴暗面，无疑是自找麻烦。故事中的盖尔克奇和戴琳斯正是因为不知道男人和女人之间的这种自然差异，因此，不可避免地产生了误解、愤恨和冲突。

但是，故事发展到这里并没有结束，冷静之后的盖尔克奇又回到了从前的样子，而戴琳斯却被她一砖一瓦筑起的愤恨之墙搞得闷闷不乐，足足憋了三天，夫妻感情才有所缓和。要知道，男人不仅具有在刹那间彻底关闭自己情感的能力，而且还会在瞬间立刻开放自己。然而，女人则需要很长时间逐渐关闭自己。

不过，大家是否有过这样一种体验：当你的男人迅速地重新开启自己的心灵之门时，你却变得不敢相信他了，此时你的心里可能会犯这样的嘀咕："他一定是假装感觉好一点儿了。"从女人的角度来看，她是绝对不会如此之快地关闭自己再又重新开放自己，所以，她会本能地误解男人的关闭，把问题想象得比实际情况严重得多。对于女人来说，一砖一瓦地筑起愤恨之墙，是一个渐进的过程。当这堵墙终于完成时，她会选择关闭自己，从而保护自己不再受到进一步的伤害。男人则不同，他们可以在瞬间关闭自己，也可以立刻开放自己。

所以，当男人关闭自己的时候，不妨对你的伴侣说："我需要一点时间好好想想。一会儿就好，然后我们就可以谈谈了。"如果这么说对你有些难的话，不妨先学着这样说："我需要一点时间好好想想，一会儿就好。"对于男人来说，说出"然后我们就可以谈谈了"这样的话，是一个比较大的承诺，显然不够符合男人的天性。不过，当男人回复了平衡，就比较容易和他的伴侣谈论那些令他烦恼的事情了。

当然，也会出现这种情况，当有些男人从关闭状态中走出来时，可能什么也不说，因为他已经认识到其实并没有什么事会让他烦心的，而且他也足够清醒地认识到是自己的反应有些过激了，或是观察问题的方

式不对，现在一切都很好。多数情况下，如果一个男人“闭关”归来，说自己一切都好时，那么，女人就应当相信他并放下心来。

读懂男人的情绪密码

每个男人都有自己的情绪密码

在婚姻中，大多数女性都非常疑惑这样一个问题：“我该怎么引导男人表达自己的情绪呢？”其实，对于男人而言，他们更擅长用外在的“事实”来表达内在的情绪。下面是一位名叫莎拉的已婚女性的内心独白，在她看来，丈夫的做法是不可理喻的，但是，她又颇为自信地认为，只有自己才能读得懂丈夫的情绪密码。

我和老公算是经常交流的了。结婚这么多年来，每天我们都会在晚饭时面对面坐下，聊一聊彼此在这一天发生的事情。很多时候，我总是非常陶醉，也非常享受这样的时刻，通过那样的对话我可以了解老公的心情。然而，在一次对话的某一个瞬间，我突然意识到，我的老公其实从来都没有针对自己的心情说过任何话，这让我感到非常懊恼。

“最近真是好忙啊，一点精神都没有。公司连个帮忙的人都没有，所有工作都压在我一个人身上。”

“哦，忙了一整天，你一定感觉很辛苦吧？”

“上次在同学聚会上，我的名字被选中了，还送了我一张商品代金券呢。”

“噢，是吗？你的心情一定很不错嘛。”

生活中，我和老公之间类似这样的对话还有很多，虽说他只是不厌其烦地陈述事实，而我却总是试图从中解读出他的感情，而且还偏执地以为他是在直接表达自己的感情。有时候，我甚至还会想，如果没有我的话，老公就无法发泄他内心的情感，那些情感将会永远在黑暗中一点点地积压起来，不见天日。

关于莎拉的经历，或许你也有过切身的体验，那么，请你无论如何都要坐下来，静静地听听坐在你面前的这个男人说的话吧。也许他不会

提起任何关于他心情的词句。

比如，当男人的收入不太好而感到压力时，他不会说“连喜欢吃的东西都不敢买，真是令人难过啊”，而是会说“新上任的政治家真是无能，把经济搞得一塌糊涂”。比如，当男人面对下属的无礼而感到压力时，他不会像女人那样，愤愤不已地说“我都快被那家伙弄疯了”，而是略带绅士风度地说一句“现在的小孩真是没教养啊”。再比如，当男人听到艺人自杀的消息时，他不会像女人那样忧虑重重地絮叨几句“一定是感觉太累了，所以才那么做的”之类，而只是轻描淡写地感叹一句“现在的社会都快疯了”。

男人是怎样表达内心情绪的

男人不管是针对某个特定情况，还是自己的内心情感，都习惯于借助外在的事实来加以说明。这是因为对于男人而言，在他们能力所及的范畴内，这么做可以说是解释情感这种抽象化东西的唯一方法。当然，这也可以解释为什么男人对政治和经济往往特别敏感，并且特别喜欢讨论它们的原因所在。

对此，心理学家也有自己的看法，他们认为男人之所以对政治和经济特别关心，是因为他们试图证明一点：自己的行动或情感发生的原因只能从“外界”找到答案。不过，在政治和经济面前，男人总是无视那些对此毫不关心的女人，自顾自地高谈阔论，事实上，由于男人自身无法了解和表达自己的情感，所以，只能借助那些社会问题来展开对话。当然，他们也无不希望借此来展现自己博学多才的一面。

如此看来，男人似乎天生就具备一种特殊的能力，那就是将内心矛盾的原因转化到外界去。正是因为这一点，也常常令心理咨询师们苦恼不已，在他们看来，最难对付的就是那些“演员型的男人”。这种类型的男人常常借助自己累积的知识和经验，以各种方式岔开话题，避开深入的对话。不过，只要这种“演员型的男人”将自己内心的情感直接表达出来，就能够接受进一步地治疗。

从今往今，当你的伴侣一提起政治经济方面的话题并准备大说特说的时候，你只要点头赞叹他的博学多闻，然后自然而然地转换话题就可以了。要知道，当男人鼓起勇气想说出来的时候，女人一定要学会聪明地认真倾听。男人总是不喜欢被人打断，因为一旦男人被打断，难免不会退缩，心想：“为什么要白费力气分享呢？”别忘了，男人和女人相比，男性分享情绪需要更大的努力，更加的专注，当然，这也会消耗更多的精力。而且男人的目标意识是非常强的，总喜欢完整地做完一件事情，不希望过程断断续续，打断只会让他觉得过程不完整，所以，当他说起这些话题时，那就让他一次说个够，别打断他。再者，男人说这些话题时，其实也并不是真的想听你发表什么政治见地。

征服男人心中的温柔之剑

如今，越来越多的女性投入职场，同时又抱怨负担越来越重。女人要和男人一样挣钱，同时还要像个专家一样奔波于家务、育儿这些无休止的工作中。

曾几何时，女人因为不能公平地和男人一样生存，进行了无数次的革命和斗争，而男人对自身的放任却无法进行合理的解释。那些笨嘴拙舌的男人总会这样说："看看吧，女人真是赚了一点钱，就要开始使唤男人了。"这样的言论一旦出口，那些深感疲劳的女人恨不得拿起石头砸向他们。正是因为男人不能良好地表达自己的想法，使得那些家庭负担不能被公平地分配给男人和女人。

而男人和女人的感受恰好相反，他们感到自己正在被强行要求从努力扮演着的"男性角色"向"女性角色"转变。几个世纪以来，虽说性别认知领域发生了很大的变化，然而，男人应该更强、更有能力、更懂得照顾他人的这种社会共识却没有发生很大的变化。结果，男人为了维持那种不流露感情的硬汉形象，一个个蜷缩起卑微的自我，拼命努力地奋斗着。

不过，现如今，又出现了一些新趋势，那些感情丰富、能够体谅女性，甚至带有一些女性情感特征的男人反倒越来越受欢迎起来。

30岁的公司职员比尔知道明天就是妻子黛西的生日了，于是一早出门上班的时候，他就跟黛西说，让她自己想买什么就买什么。然而，黛西的脸色却阴沉了下来。

"为什么你从来没有自己买过礼物送给我呢？"她脱口说出这样一句话。

比尔听了，有些慌张，他一直认为让擅长购物的妻子自己买她喜欢的东西这是理所当然的事情。

“哦，亲爱的，这几天我一直都很忙，没有时间，再说如果让我要买的话，你可能不喜欢啊。”

“你公司边上不就是百货公司吗，怎么能说没时间，根本连借口都算不上。比尔，我现在怀疑是不是你的心意有问题？心意！你明白吗？”对着从来没有想过给女人买礼物的比尔，黛西一口气不停地数落着。

“我只是希望有个发卡。都给你这么重要的提示了，接下去怎么做，你自己看着办吧。”

比尔趁中午吃饭的空当，去了公司附近的那家百货公司，找到了以前黛西说起过的很喜欢的那个品牌的柜台。营业员了解了一下比尔太太的年龄和爱好之类的信息，然后拿出了一副镶着珠宝的发卡。

“先生，这是刚刚到的新品，卖得很好。我相信您的太太一定会非常喜欢的。”

果然，对这些东西一窍不通的比尔看着那个发卡也觉得不错，于是当场就付了钱，让店员包了起来，但是价钱着实比他想象中的贵了许多。他心里也嘀咕了一下，原来发卡都能卖得这么贵啊。

不过，虽说比尔觉得这件礼物有点贵，但是一想到妻子开心的脸庞，他也就觉得值得了。于是，比尔刚一下班就兴致勃勃地往家赶，一边说着生日快乐，一边把礼物送到妻子手上。黛西满心期待地接过礼物，但是当她看到发卡的牌子和外观之后，脸色立刻沉了下来。

“这像是新品吧，多少钱啊？”黛西赶忙问道。

比尔支支吾吾地坦白了价钱。黛西埋怨道：“这么多钱都相当于我们两个人一个月的伙食了。”黛西边说边准备把发卡拿去退掉，就在她走出玄关的刹那，扔下了几句话，深深扎疼了比尔的心，“看来还是没有心啊。你连一点心思都不愿意花，就知道随便买件贵的东西回来。为了生活，你知道我有多么节省吗？我只是希望你能多想着我一点儿，就算是给我买个廉价的发卡，我也会非常喜欢的……”

如果站在比尔的立场上，他一定认为自己已经做了该做的，可是，他偏偏不明白为什么按照妻子的吩咐买了礼物，换来的却是妻子的不满。不过，妻子黛西也是一肚子的郁闷，她只不过是想要看到老公为自己花一些心思，可是即使说得那么直白，老公怎么就是不能理解呢？

在妻子眼里，只要一些微不足道的关怀就能让她开心，然而，比尔却连这些举动都不愿做，黛西对如此吝啬的男人自然会有诸多埋怨。但事实上，对比尔来说，那些关怀绝不是小小的、微不足道的。

要知道，女人用她们的感觉很容易地就能关怀到别人，而且女人们投入这种“感觉”也是那么的轻而易举，好像个个都是世界首富，可以随意播撒财富一般。然而，对于男人来说，他们并不具备这样的能力。即便是再微小的举动，没有这种能力的男人还会觉得那是无比困难的事情。

或许很多人不理解了，但这就是事实——如果没有强烈的自尊心做保障，男人多情而温柔的品性是不可能存在的。然而，如果男人要想抑制住固化在本能里的男性特质而发挥女性化的温柔体贴的话，则需要不同寻常的控制力，而这只有当男人从骨子里就对自己作为一个男人充满自信时才有可能实现。这也正是那些看上去温柔亲切的男人为何总是给人不好接近、令人畏惧的原因所在。

然而，现实却是另外一种情况，在我们身边大多都是一些外表充满男性特质，而内在却软弱不堪的男人。对这些男人来说，如果让他们承受照顾家庭的心理压力，同时还要表现出温柔体贴的样子，显然是不切实际的。

还有一点，我们女人有时怎么看都看不见，而男人却真的在努力改变。对于这些改变，虽说在女人看来简直就像蝴蝶翅膀上的绒毛般微小，但是对男人来说，却已经像要了他们的命。我们现在该做的就是在这个女性化价值观越来越占主导地位的男性世界里，握住男人们不安的手，让他们不再为此而大伤脑筋。

男人在竭力隐藏什么

男人的两面性

对于女人来说，不管是谁，心情不好的时候至少还有一个可以将心情全盘托出的人。可是，男人呢？恐怕愿意将自己软弱的情感向身边亲近的人倾诉的一定是少之又少。

昨天，结婚六个月的赖尔和妻子维拉大吵了一架。赖尔在公司聚餐时，与另外一位心情烦闷的女同事喝得醉醺醺的。事后，两个人又顺道一起搭出租车回家。在出租车里，赖尔接了妻子的电话，就在这时，坐在一旁喝醉酒的女同事却大声地胡言乱语起来：

“嗨，你要对赖尔好一点！要是不好好对他，我可要把他抢走啦！”

赖尔回到家，维拉还在哭，眼睛红红的。

“你跟公司里的人都是怎么说的？从来不认识的女人为什么会那么说我？你跟那个女人到底什么关系？”

赖尔虽说有点醉，但还是清醒的，他觉得对妻子这样的质问根本没有解释的必要，支支吾吾地说：“就是个女同事，什么关系都没有。她就是喝醉了撒酒疯。别说了，我很累了。”

第二天，赖尔醒后，回忆了一下昨晚发生的情况，自认为事情到此就算结束了。

然而，赖尔下班回家后，却惊讶地看到妻子的表弟正不悦地坐在家中，这时，赖尔才意识到一切才刚刚开始，而且表弟和赖尔打招呼的口气都很不寻常，家里的气氛瞬间冷到了冰点，之后的对话都围绕着昨天晚上的事情。表弟终于走了之后，维拉仍旧不依不饶地追问：“那个人就算是喝醉了胡说，但肯定还是男人提供了机会。”

结果，赖尔和妻子再次大吵起来。赖尔愤愤地摔门而去，进了一家酒吧。

一个人喝酒的赖尔甚感凄凉，叫来了朋友。

“赖尔，你个小气鬼，今天居然请客喝酒，是不是出什么事儿了？”

“能出什么事儿啊……”

于是，赖尔和朋友一直喝到天亮，等他醒来的时候，家里乱七八糟的事情仿佛都忘记了。然而，这也只是暂时的，第二天早晨，现实和醉后的头疼一起冲击着赖尔的身体。

妻子看到烂醉如泥的赖尔忍无可忍，扔下一张便条就摔门而去。

这天早晨，赖尔的母亲打来电话问候他们。赖尔吞吞吐吐地说：“我们一切都好，嗯，维拉也很好，您别担心了。”

女人心情不悦的时候，她会求助的人可能是同学，可能是同事，也可能是像维拉那样，表弟也可以成为她倾诉的对象。可是，男人为了像个真正的男子汉那样，在妻子或恋人面前，总是努力表现出自己坚强的一面，而对自己软弱的一面则竭力隐藏。

同样，即使是两个相处得非常和谐的兄弟或朋友，当他们心灵软弱的时候，也无法成为彼此的知己。要知道，男人不到万不得已是不会流露自己的感情，当然，他们对别人在他面前暴露感情，也会表现得很反感。如果想让男人从身边亲近的人那里获得安慰，至少也是遭遇父母亡故、失业或离婚这样重大事情的时候，但是即使这样，他们也不会和盘托出自己的伤心和痛苦。对男人来说，那种絮絮叨叨的倾诉过程，不管是对说的一方，还是对听的一方，都是一种折磨。男人们往往会说：“肩膀上重重地拍上两下已经足够了。”

换句话说，男人从来不想让自己看上去脆弱无助，所以，男人总是将自己锁在一个孤立，连他们自己都看不到的小房间里。至少在感情方面，完全不存在一个可以让男人完整表达的地方。

被关在玻璃立方体里的男人

有一位作家曾对此做过一个绝妙的形容：对女人来说，社会存在着

一个压制女性职场升迁的玻璃天花板；而对男人来说，他们则是把自己囚禁在一个玻璃立方体里。男人们看着周围来来往往的一切，以及通往四周的通道，但是，他们自始至终都固执地坐在自己的玻璃立方体里，不跟任何人交流。很多时候，男人们即使再痛苦、再孤独，也要紧紧抓住自己内心中的那个男人形象。

让男人将自己的感情表达出来的唯一方法，就是让他们和能够自由表达情感的女性在一起。男人似乎天生就背着一个像蜗牛壳一般的玻璃立方体，然而，要想打开这个立方体的钥匙不在男人手里，而是在他的伴侣手里。只有当女人从外面把门打开的时候，男人才能暂时容许自己面对软弱的自我。

这也可以解释为什么女人和男人吵架的时候，常常会感到郁闷不已的原因所在，正如故事中的维拉和赖尔一样，恰恰是因为环绕在男人身边的透明立方体所造成的压迫。

当男人面对发火的女人，“这个立方体”会把正当的解释当成艰难的辩白，甚至还会对需要交流的女人发出这样的威吓：“你最好什么都别说了，我什么都不想听。”正是由于这一点，也就很少有女人愿意提起大锤，将那个玻璃立方体砸碎，从而走向里面的男人。

事实上，男人的玻璃立方体在他们很小的时候就已经开始建造了，可以说，“这个立方体”陪伴着男人度过了他们人生的大部分时光，并且让男人变得越来越坚硬。虽说在某种程度上，它是禁锢男人的牢笼，但是另一方面，它也是保护男人的盔甲。

换句话说，对于女人而言，能做的事情就是把这个玻璃立方体视为男人的一部分，把曾经被藏起来，但其实就在身边的钥匙取出来，打开立方体的门，让里面的男人透透气，不至于窒息。



04　寻找真爱的练习

曾经我们以为，坠入爱河、倾心相恋就是最美的结局，一个笑容、一句玩笑就可以俘获一颗心。可是，真正美满的婚姻需要两个人不断改变，爱也需要好好练习，然后，再一次又一次地爱上彼此。



理解和尊重才是真正的爱

牛仔上衣的风波

女人经常这样问："为什么他不像我爱他那样爱我？"男人经常这样想："为什么她总是轻易地蔑视我、不顾及我的感受？"那么，怎样改变这一切呢？其实，大多数婚姻都是以失败告终的，原因就在于忽视了双方的天然需求——男人天生需要尊重，女人天生需要爱。如果婚姻关系中的双方忽视了这一点，就会陷入相互抱怨、猜忌、指责、争吵的"疯狂怪圈"，而一旦明白并满足了对方的天然需求，就能读懂对方的编码信息，为建立幸福美满的婚姻生活打好基础。

下面这个故事的主人公虽说彼此的相处并不是从完美的基石上开始的，在相互磨合的过程中，也遇到并克服了很多困难，但是，即便如此，他们还是会继续这样做下去，因为他们相信胜利最终会属于自己。

大学期间，巴德向珍妮特求婚，她欣然答应了。尽管他们还没有正式结婚，但是由于已经经常为一些鸡毛蒜皮的小事发生争执，所以，还是体会到了夫妻生活的苦恼。

订婚后的第一个圣诞节，珍妮特为巴德买了一件牛仔夹克上衣。巴德只是打开盒子，拿起上衣看了看，然后说了句谢谢，转身就走了。

"巴德，你不喜欢我买的上衣。"珍妮特说道。

巴德疑惑地看着她，说："我当然喜欢。"

可是，珍妮特很决意地说："不，你不喜欢。我知道，你一点都不兴奋。"

对珍妮特的回答，巴德感到很吃惊，认真地说了一遍："我真的喜欢。"

可是，珍妮特还是表现得非常激动，当即回驳道："不，你根本就不喜欢。如果你喜欢，你会表现得很兴奋、很开心，会说很多很多谢谢我的话。如果在我家，遇到这样的事情，我们会这样说'哇，这正是我想要的'。圣诞节是多么盛

大的节日啊，我们应该表达我们的热情。”

以上就是珍妮特与巴德收到礼物时的不同反应。当珍妮特被一件事情感动时，她会反复表达自己的谢意。而巴德却不会说太多的感激之词，只是心不在焉地把上衣扔回盒子。因此，珍妮特才会认为巴德不珍惜她为他所做的，不懂她的用心。可是，巴德对这件事情完全出乎意料，对珍妮特过激的反应也一片惘然。

事后，珍妮特与巴德都没有就这件事情深究下去，可是珍妮特感到很失落，认为感受不到对方的爱，而巴德也觉得感受不到她的尊重。为此，懊恼不已的巴德这样跟朋友说：“我知道珍妮特很爱我，但她已开始怀疑我是否像她爱我那样爱她。当她说我对她的礼物没有一点热情时，我感觉她似乎并不真正喜欢原来的我。”

看得出，这两个人都没有把这些想法说出来，而是闷在心里——一个未感受到爱，一个未感受到尊重。后来，巴德与一名牧师合作开办了一家婚姻咨询中心。在这段时间里，他开始从事性别差异研究，才逐渐理解了“上衣风波”的事件。

很多夫妇都不相信对方

或许你也有过类似巴德和珍妮特的经历，在完全理解他们的感受之前，不妨听听下面这位婚姻方面的专家给我们讲的一个例子。

一次，我问前来咨询婚姻问题的妻子：“你对丈夫最大的期待是什么？”

然后，我又问她的丈夫，请他猜猜妻子对他最大的期待是什么。这时，我听到她的丈夫说得最多的答案就是“钱”。

“只要我赚了钱，我家那口子就开心了。”

“一说起老婆，我首先想到的是钱。”

事实上，妻子的答案却和丈夫的猜测相去甚远，她的答案竟然是“对自己的尊重”。

两个人以夫妻的名义生活，如果丈夫不把妻子放在眼里，就会对妻子造成严重的心理伤害，尤其是如果丈夫当着孩子的面呵斥妻子“你懂什么”的话，更会让妻子觉得自己受到了莫大的侮辱。

在上面这个问题和答案中，我们能看出什么呢？夫妻生活在同一个屋檐下，却不了解彼此的心。其实，这无异于“同床异梦”。身体在相同的地方，心里却想着不同的事，因此，他们才不知道对方想要的是什么。更遗憾，并且可悲的是，这样的夫妻双方还不会试图通过对话去了解彼此的心理，当然也就无法做出对方期待的事情，当然，也会因为不了解对方的心思，萌生了怀疑和埋怨。

其实，现实生活中，很多夫妇都不相信对方，下面这个例子就能说明这一点。

“你的丈夫（妻子）和一个女人（男人）从××酒店里出来了。”当周围有人这样说的时候，你该怎么办呢？如果夫妻相互信任的话，应该不会太在意。

一般人可能会说：“啊，是吗？可能是跟朋友有什么事吧。”

如果对方还是不肯放弃，执着地替你怀疑，接下来很可能会问：“那应该是有事吧？”

这种时候，你该怎么办呢？建议你这样说：“我知道了，那我问问我的丈夫（妻子）。”

如果问过之后，你的丈夫或妻子对你说“不是的”“没有这种事”，你应该怎么办呢？这里建议你毫不怀疑地相信他们所说的话。

不过，此时此刻，你的心情又会怎样呢？你会完全相信丈夫（妻子）的话吗？或许，多数人对配偶的话根本不会相信，反而相信传话的人。实际上，我们问过当事人之后，应该更尊重当事人的话，然而很多人却急不可耐地做出判断：配偶肯定有了外遇。

在我们身边，有好多这样的夫妻，当初，他们因为相爱而结婚，可

是，渐渐地，他们就这样把小小的火花引入了家庭，结果燃起了熊熊烈火。试问，难道这种没有信任、充满怀疑的关系就是爱吗？当你觉得眼前这个女人真漂亮、真可爱，想情不自禁地走过去拥抱和亲吻，这能算是爱情吗？这不是爱，而是暴力。

很显然，这里所说的爱情就像某种暴力，当事人坚信自己是正确的，一点不想着对方，也不努力了解对方的心，在这种心理的作用下，你是不可能会为对方考虑的，夫妻之间的矛盾自然也就由此而发了。

那么，什么才是真正的爱呢？那就是理解和尊重。只有认可对方，站在对方的角度去爱、去理解，这样的感情才能称之为爱。如果夫妻之间存在着这样的爱，无论周围人说出什么猜疑的话，他们都能做到真正的理解，完全相信自己的配偶。

爱是给予，而非索取

有这么一对年轻的恋人，他们在一起总会争论到底谁先对谁好。

女的说："你得先对我好，我才对你好！你不对我好，就别想我对你好！"

男的也丝毫不服气："凭什么要我先对你好？"

看看吧，即使是处于热恋中的男女，彼此之间谁也不愿主动为对方多做点什么。女的觉得那样做了，她就降低了自己的身份，成了男人的奴仆；而男的也觉得不该去伺候女的，那样就会贬损他的"大男子"身份。直至结婚以后，这种极端的"男权"与"女权"的战争也从未停息过，反而愈演愈烈。尤其是在家务事中，谁也不能心甘情愿地多做一些，为此，夫妻双方时常争吵不休。

后来的一天，悲剧终于发生了。这个男人和另外一个女人相识并相爱，在这个女人完全奉献的关爱下，男人感悟到了"爱情就是互为奴仆"的深刻道理，并且全身心地对这个女人奉献。然而，他原先的婚姻也早已画上了句号。在此之前，他的妻子竟心甘情愿地放下"女权主义"的自尊，来全心挽回这份婚姻，而这个男人却已是"爱到尽头，覆水难收"。

很显然，这个故事是在告诉女人，爱是不能单向索取的。在爱的面前，更不能斤斤计较，觉得男人给了你多少爱，你才会视情况给他多少"爱"。

其实，要想做个聪明的女人，就应该是个调配爱情的高手，怀着浓烈爱心，但是不求索取地去体贴自己的男人，反而更容易激起他对你更大的回报。

莫里和茱莉亚是大学同学，念书的时候，他们各自的教室就门对门，而且

他俩还都坐在第一排。一天，莫里无意间看到坐在对面教室里的茱莉亚，觉得这个姑娘很可爱。在莫里暗恋茱莉亚半年之后，他终于在上大课的时候因为帮茱莉亚占座而搭上了话，之后他们俩便恋爱了。

当时，莫里身边的同学都劝他不要和茱莉亚待在一起，因为大家都知道茱莉亚的听觉有障碍，而且口齿也不是很清楚。但是，莫里并没有觉得这是个问题。

后来，莫里不幸感染了一种传染性极强且难以治愈的疾病。为此，由于照顾卧病在床的莫里，他的妈妈和女友茱莉亚也相继被感染，甚至在病愈之后，还都被查出股骨头坏死。莫里家里遭受了这次打击，他的妈妈和父亲便离了婚，两个孩子和妈妈相依为命。

之后的一年，莫里先是接受股骨头置换手术，然后在床上一躺就是三年。在那段时间，他无法自由活动，甚至整整一年都没有洗过澡，简直可以说是与世隔绝。莫里的妈妈因为担心儿子的病情和将来，得了抑郁症，精神几乎陷入崩溃的边缘。

在一个圣诞节的前几天，茱莉亚和莫里的妈妈去采购年货，莫里一个人躺在家里，这时，换防盗门的工人突然来了，莫里实在没有办法，就在地上爬着去开了门。当茱莉亚和莫里妈妈回来后，看到装好的防盗门，三个人抱头痛哭起来。

这么多年来，茱莉亚也未尝没有想过放弃，但是她记得她和莫里刚在一起的时候，是个很自卑的人。她去医院看耳神经，连医生讲什么她都听不见。还记得当医生问起她有没有家人时，她支支吾吾地说都在外地，赶不过来。后来，医生问她有没有男朋友，她就说有，就打电话给莫里。

于是，莫里赶忙从学校赶到医院。在那之后半年，茱莉亚才知道医生对他说："这个人年纪越大，听力就会越差，也许，当她年老体衰的时候，很可能就彻底听不见了。你要当她的拐杖……"

一想到这里，茱莉亚就哽咽地对莫里说："现在，你的腿不能动了，该我做你的拐杖了。"

爱是无私的，爱是诚挚的。爱更多的是给予，而不是索取。一位诗人曾经说过："采摘花瓣的人得不到花的美丽。"花不是不美丽，而是摘花者并不懂爱的真谛。比花儿美丽的是爱，花儿的美丽是大自然天然的给予，爱的花朵是人类用心灵浇灌而成的精灵。还有这样一个故事。

科林是一家公司的高管，是一个非常成功的人。一天，他的妻子出了车祸，不幸成了植物人。为此，科林辞退了工作，日日夜夜陪伴、照顾妻子。科林所在公司的董事长知道这件事情后，对他的这种行为深表不解，特意找他谈话，说可以帮他找最好的保姆替他照顾妻子，而且费用全部由公司出，前提是他必须回公司复职。

科林反倒一口否决了，这位董事长就说："你的太太现在已经是一个植物人了，什么都不知道，就算你天天照顾她，她也不知道你是谁，保姆和你的照顾是没有分别的。"

但是，科林却说了一句话："当她不知道我是谁的时候，我就要知道她是谁。"

爱是一种责任，爱是一种奉献，爱更是一门艺术。在婚姻关系中，如果我们不懂这门艺术，就会在爱里迷失方向。很多时候，爱的付出往往体现在一些小事上，费力不大却影响不小，所以，我们要时刻记住真正的爱是给予，而不是索取，这样才会换来更为深挚的爱。相反，如果我们只知道向对方索取爱，那么，爱就会慢慢地变得枯竭。

付出和接受成熟的爱

爱与成熟的关系

爱是世界上被人谈论最多，也是最难弄清楚的课题之一。爱是婚姻幸福、家庭美满的基础，不过，失去或者缺乏爱，都会影响人格的正常发展。

然而，我们身边的大多数人对爱的理解却是非常狭义的，甚至是一厢情愿的，而且从不脱离家庭或性关系的角度，与此同时，这种感情还常常与占有、自私、依赖等混为一谈。

现在，情况又发生了很大的转变。许多心理学家、科学家以及医生开始倾注大量的精力思考和研究“爱”的问题，以及从未探索过的影响人类事务的力量的源泉。据此发现，我们也将不得不修正和扩充关于爱的一些传统观念。

那么，爱与成熟到底有着怎样的关系呢？一位著名的心理学博士在他的一本书中曾这样说道：“能够付出和接受成熟的爱，是衡量一个人是否具有完全人格的标准。”这位博士还断定大多数人都达不到这个标准，一般人对爱的理解既暧昧又幼稚。

比如，一个女人将她的一生都献给了自己的丈夫和子女，以至于与世上的一切都完全隔绝，可以说，这是她的占有欲强于她的爱。要知道，爱的真谛不是局限，而是延伸。再比如，一个对女人崇拜到再也找不出可以与之相比的其他女人的男人，不能算作“有爱心”的男人，这种人是感情发展受到局限，强迫自己停留在婴儿时期，并且保持依赖心态的一个典型，很显然，这也一样不是爱。

这么看来，也许先弄明白什么不是爱，再来理解那种促使人格趋于完善的成熟会相对容易些。首先，爱与电影中出现的男女约会的场面、玫瑰加香槟的浪漫故事，或是作品中描写的关于性剥削的激情完全不是

一回事。我们平常挂在嘴边的所谓“我爱”，真实含义大多是“我要”“我渴望拥有”“我从……获得满足”“我利用”，甚至“我深感罪恶”。事实上，这些都是“假爱”。

举例来说，很多父母常常把“爱”当作放纵孩子的借口。实际上，他们的这种做法完全是溺爱，一点也不利于孩子的健康成长，要不然，那些从事问题儿童指导工作的人们也不会这么说：“我们每天都要解决一些父母们因将‘爱’和‘姑息’相混淆而造成伤害的事件。”

其实，成熟的爱的观念一如耶稣所说的“爱邻如爱己”，这也是柏拉图在《对话录》中对爱的阐释——从对一个人的关系开始，扩展到全人类和全宇宙。无论是夫妻之间、亲子之间，还是个人与全人类之间，爱的要素都是不变的。人类之间的珍爱不会阻碍人的成长，反过来，还会肯定人的其他方面的人格，并促进其成长发展。

在我们身边，有不少父母对女儿的婚姻常常愤愤不已，只因为女儿企图嫁到某个遥远的地方。记得一位母亲曾悲叹地跟别人诉说：“为什么我的女儿简就不能找一个本地的男孩结婚呢？这样，我们也好经常见到她啊。我们俩为她奋斗了一辈子，她却嫁给了一个把她带到千里之外的地方去的人，她难道就要这么报答我们吗？”

如果你说这位母亲这样做并不是爱自己女儿的话，她一定会表现得非常吃惊。要知道，她已经将占有和满足自我跟爱完全弄混淆了。实际上，爱的真谛不是紧紧地守住自己所爱的人，而是放手任他走到天南海北。

通常，成熟的人是不会占有任何人的感情的，他让所爱的人自由，就如同让自己自由一样。一位有名的作家曾给爱下过这样的定义：“爱，就是给你所爱的人他所需要的东西，为了他而不是为了你自己。”

在我们每个人的体内都有一个随意或冷漠的自我，一个怕招致伤害或是误解而宁愿隐藏起来的敏感、封闭的自我，为此，我们会采用各种

姿态或伪装来保护它，虽说为此我们会表现得沉默、害羞、进取、坚强，但是内心却又一直希望有人会帮助我们发觉内在的真正自我，而爱就具有一种特殊的洞察力，可以帮助我们透视人心，能为“她爱他什么”这个永恒的问题提供答案。

此外，想要学会爱，我们还应持有一种态度，那就是关怀我们所爱的人的成长和发展，肯定和鼓励他们个性化的优点，尊重他们的本来姿态，创造自由和温情的气氛。可以说，正是爱，才为他人提供可以在爱中成长的土壤、环境和营养。

不要把嫉妒与爱混为一谈

提到爱，就不得不提忌妒这种感情，它经常被人与爱混为一谈。实际上，忌妒是我们缺乏激发自己情爱能力的结果，是占有、驾驭他人的欲望。然而，用付出来取代这种欲望就能克服忌妒。下面就是一个女人如何克服忌妒，并最终学会爱上别人的例子。

这位女子说：“十年前，我陷入深深的忌妒情绪中。我害怕失去我的丈夫，可是，他并没有给我任何值得我忌妒的理由，如果真是这样的话，我反倒就不会那么痛苦了，因为这样依赖，我就少了那些恐惧和因神经质而为自己想象出来的羞辱感。像所有可笑的妻子那样，我喜欢上了搜丈夫的口袋，检查他汽车烟灰缸里的东西，不仅如此，我还经常整夜整夜地哭泣，白天又再生出一些新的疑心。”

“后来，直到有一天，我照镜子的时候，突然发现自己好像变了一个人，我看见了一个讨厌的人——那就是我，头发蓬乱，满脸憔悴，衣服更像是套在扫帚柄上的一个大袋子。那一刻，我近乎崩溃地对自己喊道‘海伦，你怕丈夫离开你，但是这能怪他吗？你应该怎么办呢’。于是，我决心制订计划，改变自己。我开始减少做家务的时间，转而更多地关注自己的外在形象。我找了一份推销化妆品的工作，并且学会了如何利用它。渐渐地，我的外表开始发生变化。奇妙的是，我的感觉也开始好起来，我的态度也变了。丈夫也看出了我的种种变

化，做出了相应的反应，并排除了我的怀疑。我就这样利用原来浪费在忌妒上的精力，一点点地使自己成为丈夫希望看到的妻子。”

故事中的这个女人正是因为了解了爱不是强迫，而是需要肯定，所以她才获得了爱的能力。当占有、忌妒越来越多地占据我们内心的时候，我们对他人真实的爱便会逐渐消失。如果一味地任野草滋生而不予以清除，那么，世上最美的花园也会变得荒芜。

家庭关系的一个悲剧，是我们经常不经意地以爱的名义给他人带来了伤害。渴求的父母总会说，“我们那样做是为了孩子好”，宠爱的父母总会说，“我们的做法是为孩子的幸福着想”。

事实上，爱的能力不仅决定着我们与家人的亲密程度而且也决定着我们与他人的关系。我们对朋友、工作以及世界的态度，大多是由我们对家庭付出和接受的那种爱来决定的。

几乎所有的宗教都认为，生活和爱其实是同一个概念。那些只把爱留给家人和亲近朋友的观念是错误的。对我们每个人来说，拥有成熟的爱的观念是非常重要的事。我们越是爱别人，就越容易获得爱的能力。

相信对方的心

只索取不给予的爱

丈夫和妻子因利害关系而结合，又因利害关系而相互接近。如果夫妻双方不知道这个规律，就会常常向对方索取爱情。如果对方不能给予自己想要的足够的爱，另一方就会陷入抱怨和痛苦的折磨中。然而，只有了解这个规律，才能避免这种痛苦。

现在，我们必须知道，男女结合的本质是什么。即使男人和女人因利害关系而结合也没关系。合伙做生意的人，大家都很熟悉，他们无不是因为利害关系而坐在一起，因为谈判双方都很清楚这一点，所以才能互相配合，促成生意。事实上，由于利害关系而走近的人们，从最初就应该承认这种关系，这样才能准确分割利益。要知道，付出多少理应收获多少，自然也就谈不上什么不满。

可是，婚姻关系中，男女什么都没付出，却要盲目索取，显然，这就是夫妻之间的矛盾。或许有人要问了，夫妻是这个世界上最亲密的关系，为什么会发生矛盾呢？这是因为夫妻之间明明就存在着明显的利害关系，只是当事人不愿承认，一味盲目地向对方索取爱，于是，矛盾自然就产生了。

既然不是爱情，也就不能当作爱情来看待，这是永恒不变的真理。所以说，如果我们知道自己和对方是因为利害关系而结合在一起，一旦发现对方因利害关系而接近我的时候，才不会责怪他。因为我们知道，自己也是这样的。

举例来说，老板雇佣员工，并不是为了和员工分享利益，而是为了赚钱。换句话说，如果老板单凭借个人力量赚钱的话，每个月也许只能赚500万元，但是雇佣员工之后，每个月就能赚到1000万元，甚至更多。付过工资，老板自己还有收益，所以，他才会雇佣职员。这是最基

本的原理。

再让我们换个角度想一想，那些到别人的公司打工做事的人，由于种种原因进入别人的公司，或是自己没有资本，或是情况不容许，或是缺少经验。他们不是为了给老板创造更多的利益而来，完全是出于自身原因。

这种情况下，如果我们承认彼此之间的利害关系，那么，对双方都是非常有利的。这里并不是说让双方都放弃自己的利益，而是说如果我们能够承认人的属性本身就是追求自我利益的话，那么即使每个人都只追求自身的利益，也不会发生什么问题。

具体到婚姻关系，即使夫妻双方不是因爱情，而是因利害关系走到一起，也没有关系，照样可以过得很好。事实上，只要认清这个事实，就不会存在任何问题。

可是，现实生活中，总会暴露出矛盾的一面："我明明是用利害关系看待对方，却总是免不了要求对方用爱来对我。"看看吧，你以利害关系对待对方，却期待对方为你无私奉献。事情自然就会变得很复杂。

认可对方，理解对方

爱情是顺其自然，不能强求的，难道不是这样吗？这里，不想劝各位爱你的配偶。如果说爱就能爱，该有多好，但是，事实不是这样的。只要你下定决心"今天回家后，我要好好爱我的丈夫"，难道就能做到吗？不可能吧。所以，这里想奉劝一下各位，先看看你自己吧。不妨扪心自问一下：

"我有自私之心吗？"有。世界上所有人都有自私之心，你的丈夫也一样。

"除了丈夫，我还对别人有兴趣吗？"是的。你的丈夫也可能对其他女人感兴趣。当然，你也可能会说："我虽然对别的男人有兴趣，但是不会真的做什么。我知道我的丈夫也是一样，虽然关注别的女人，但是他不会胡来。"

请各位这样想，以自己为镜，相信对方的心。虽然你的心里不是只有丈夫，但是因为你没有机会和别的男人在一起，所以并没有做过出格的事。那么，请你抛开只看自己做没做过这个事实，认真地想一想，如果一旦有机会了，你会怎么做？恐怕，你很难立刻回答出来吧。如果你能想到这一点，即使丈夫出了问题，你也不会火冒三丈，反而这样想："看来是丈夫运气好，遇到机会了。"

像这样时刻审视自己的内心，猜测对方的心情，即使不用整天把爱挂在嘴边，同样也可以幸福地生活。这时即使嘴上不说爱，也是真正的爱了。所以说，认可对方，理解对方，才是爱。

生活中，经常有一些东西被我们误以为是"爱情"。然而，没有理解的爱，更像是一种暴力。比如，某个男人走到某个女人身边，说喜欢她，然后拥抱啊，亲吻啊，这应该算是性暴力吧？不过，这个男人却很委屈："我有什么罪？我打人了吗？我抢劫了吗？我只是喜欢她而已。"实际上，这个男人只是没有考虑对方的立场，这就是暴力，因为他给对方带去了痛苦。

这种事也常常发生在亲人之间。不考虑对方立场的夫妻之间的爱，不考虑子女立场的父母的爱，都会或多或少地给对方带去痛苦。尽管丈夫或妻子口口声声地说"我这都是为你好"，对方却痛苦得要命；尽管妈妈苦口婆心地说"我都是为了你好"，孩子们却说被妈妈折磨得要死。虽说这些情况并非出于恶意，却还是会给对方带来痛苦。尽管我们没有恶意，却制造了矛盾，导致最后不得不分手。

意图好与不好固然重要，但是，更重要的却是正确认识事实。当你充分理解对方的立场和处境，如实观察自己的心，就会发现虽然我们并非完美的人，却还是可以在这个世界上幸福地生活。

如实看待对方，打破心理错觉

谁都不会被你的想法所左右

婚姻关系中，夫妻双方常常按照自己期待的模样去想象自己的丈夫或妻子，希望丈夫这样，希望妻子那样，希望子女如何如何对我，等等，然而，如果一味地按照自己的想法期待对方，对方就真的会被自己的想法左右吗？

事实上，对方表现出来的样子往往不同于自己的期待。然而，一旦期待粉碎了，矛盾也会随之加深，于是，讨厌对方所做的一切“不管我怎么发牢骚，丈夫还是酒醉晚归”“不管我怎么说，孩子还是不爱学习”，等等。总之，你的坏情绪都是因为对方不按自己的想法去做，从而导致你越来越怨恨对方。

如果下次你也遇到类似情况，丈夫晚上十一二点才回家，而且还酩酊大醉，我们的建议是，你只要接受这个事实就可以了，“他十一二点回家”“他喝了酒”。反之，如果你总是试图以自己的标准去衡量丈夫的所作所为，只会让一切变得扭曲，越看越讨厌。

喝酒的丈夫，在妻子眼里，无不会觉得可恶，然而在酒店老板的立场来看，却是件开心的事。喝酒这种行为本身无所谓好与不好，只是各自看待事情的角度不同，所以才有了好与坏的区别。所以说，这不是对方的问题，而是你看待对方的角度存在问题。

没有人惹你生气，是你不能如实看待对方

秋天到了，树叶开始飘落。看到树叶飘落，你会有什么样的感觉呢？或许，绝大多数人会觉得凄凉吧。那么，为什么会感觉凄凉呢？落叶和凄凉有什么关系？树叶是为了让我们感到凄凉才落下来的吗？其实，并非如此。这只是普通的自然现象而已。

我们感觉凄凉，并不是落叶的错。内心的凄凉与落叶无关，也不在

于秋天，是一种事实，尽管这样，我们还是习惯把凄凉归咎于落叶和秋天。其实，凄凉和秋天没有任何关系。这只是我们自己的感觉罢了。

同样的道理，当妻子埋怨丈夫，并且气狠狠地说："丈夫喝酒晚归，惹我生气。"其实，这不是事实，丈夫没有惹你生气，任何人都没有惹你生气。那么，事实又是什么呢？看到丈夫喝酒晚归，"我"生气了。听说丈夫出轨的消息，"我"生气了。如果你一心想和丈夫分手，正找不到借口，突然听说丈夫有了外遇，你是开心，还是痛苦？这种情况下，多半会非常开心吧。所以说，并不是丈夫出轨这个行为本身带给你痛苦。

我们经常会这样随心所欲地描绘另一半的形象，甚至还会质问为什么另一半不像我描绘的那样。想想看，我们自己信手画出对方的样子，却责怪对方为什么和我们画的不一样。

所以说，如果一个人不能如实地看待对方，那么，这种心理上的错觉会给自己和对方带来更大的痛苦。

越狂热的爱越危险

抛弃依赖之心

婚姻生活中，如果彼此之间过度关心的话，也会成为痛苦的源泉。要知道，关心也会束缚彼此。某种程度上，我们会说婚后的人应该比单身生活的人更自由才对。想想看，当你还是一个人独自生活的时候，一旦出了门，家里就空了，而结婚的人则可以把家交给对方。

当两个人踏上美好前程的时候，可以互相鼓励。但是，婚姻中的男女却常常互相束缚，并为此郁闷不已。本来是为了过得更幸福而结婚，结果却变得不幸。本来应该可以更自由，结果却受到更多的束缚。其实，这并不是别人的错，而是我们自己造就了这样的结果。

如果一个丈夫对他的妻子爱得越狂热，或者是一个妻子对她的丈夫爱得越狂热那么，结果就会越危险。对于一个狂热地爱着对方的人，如果哪一天，对方突然脱离了自己划定的范围，那么，他就会变得非常愤怒，甚至还会做出非理智的事情，这并不是爱。换句话说，“只要你在这个范围之内，我可以为你做任何事。如果你脱离了这个范围，我会毫不留情地杀死你”。实际上，这样的人有着非常强大的自我。

如果有人对你爱得发狂，那么，你一定要小心了，千万不要误以为“哦，他是如此疯狂地喜欢我”哦，他一定会好好待我。因为对于这种人来说，一旦被爱的人脱离了自己的视野，他们的喜欢就会变了味，傻到可以牺牲自己的一切，残忍到可以不顾一切在那一瞬间，反到让彼此永远都生活在内疚和不能言语的痛苦之中。

为什么会这样呢？要知道，如果一个人喜欢对方，那么，自然就会期待对方喜欢自己，然而，一旦喜欢的人不能满足自己的期待，这种喜欢就会逐渐变成另一种情感，那就是愤怒。

执着来自依赖之心。执着之所以会如此强烈，是因为强烈的依赖之

心在作祟。要知道，执着并非爱，只是人们错将它当成爱，如此一来，痛苦和伤心也就在所难免了。好婚姻，靠修行这里的修行就是抛弃这种依赖之习，如果你想要抛弃对丈夫的执着，那就需要改变你的人生观，避免自己的喜怒哀乐受到丈夫一举一动的左右，比如丈夫赚了多少钱、他有多爱我、他喝了多少酒、他什么时候回家，等等。

如果你认为自己的丈夫是个独立的人，那么这种执着就不会转移到子女身上。相反，如果你对这种执着置之不理，掩饰失望的情绪，疏远丈夫，那么这种执着就会膨胀，转移到子女身上，甚至还会给他们增加巨大的负担，当然，还会导致父母和子女之间出现矛盾。

执着会成为痛苦的源泉

这里并不是说丈夫多赚钱、早回家就不好，早回家当然有早回家的好，如果多爱妻子，请妻子吃美食，那就更好了。只是妻子不能对这件事过于执着。如果过分执着这些形式上的东西，只会让人生变得更加不幸，丈夫也会因为受到过多的干涉而感到痛苦，最终导致两个人都不幸福。

人在孤独的时候，如果身边有男朋友或女朋友，有丈夫或妻子，总能成为彼此停靠的港湾。但是，如果过于依赖这种关系，就会成为对方沉重的负担，不但对两个人没有帮助，反而还会束缚了婚姻。

如果妻子就连参加同事聚餐、同学聚会这些社交活动，也要看丈夫脸色的话，那么，迟早有一天会对婚姻生活产生怀疑，甚至让婚姻生活走向末路。换句话说，婚姻生活、职场生活以及社会生活本身并没有成为我们放松身心的障碍，成为障碍的反倒是执着。

人们不是因为结婚或上班而受到束缚，而是因为执着，因为依赖。这种情况下，我们应该抛弃依赖之心，放弃执着，这样才能自由自在地享受婚姻生活、职场生活和社会生活，才不会觉得痛苦。即便是在发生问题的时候，我们也不要总是怨天尤人，把箭瞄准他人。我们的人生幸福应该由我们自己去寻觅，由我们自己去把握和守护。

精进我们爱的能力

家庭关系的一个悲剧，就是我们总是不经意地以爱为借口给他人带来伤害。父母对孩子的苛求总是说“为了孩子好”，宠溺孩子的父母则说他们做什么都是以孩子的“幸福”为前提。下面这则故事中的玛希太太就是一个典型的例子。

数年前，玛希太太与丈夫离异，从此以后，她不得不担起独自照顾自己和两个孩子的责任。一瞬间，来自各个方面的改变，几乎把她压得喘不过来气，而且在培养孩子这件事情上，她还坚持认为必须对他们严格管教。

玛希太太说：“我当时就给孩子们定下规矩，规定他们什么时候必须做什么事，而且我从不听他们的解释，也从来不跟他们商量任何问题，更不愿听他们的意见，总之，对我定下的这些规矩，他们必须服从。”

一段时间后，玛希太太又回忆说：“渐渐地，我发现我们的家庭关系似乎发生了一些变化。我的孩子们总是想方设法地躲避我，甚至躲避我对他们表示出的爱。我知道他们这是怕我这个母亲！”

“于是，有一天，我觉得有必要坐下来好好反省一下自己了。这时，我惊讶地发现其实自己这么做并不是为孩子着想，我只是把自己因离婚产生的压抑情绪发泄到孩子们身上，不经意地让孩子们承担了由于我个人的过错而造成的苦难。

“当我意识到这一点之后，我很清楚地明白自己是该做些什么了，以便尽快解除孩子们身上的这种无形的压力。于是，我努力地尝试从全新的角度来看待我的孩子们。首先，我不再把他们当作是责任或是负担，而是把他们完完整整地作为活生生的人看待。我尽量减少一些做家务的时间，以便腾出更多的时间与孩子们相处，和他们一起玩游戏或是去有趣的地方。慢慢地，我学会了怎样指导他们，而不只是简单地发号施令。

“就这样，我的心情越来越放松了，爱、温情和快乐又重新回到了我和孩子们的身边。我们的关系逐渐恢复，并且在不断地增强着。而且更令人惊喜、欣慰的是，在这样的氛围中，我和孩子们之间的任何问题都变得好处理多了。”

玛希太太学到的不仅仅是爱，还有怎样用爱去疗愈家庭生活的创伤。

爱的能力既决定着我们与家人的亲密关系的深浅程度，也决定了我们与他人的关系。我们对家庭所付出和接受的爱决定着我们对朋友、工作、家庭以及世界的态度。

一位著名的心理学博士曾说过，几乎所有的宗教都认为，生活和爱是同一个概念。现在看来很明显，爱，是人类能够依赖的，指引他们未来发展方向的主要原则。

把爱只留给家人或亲近朋友的观念是不正确的。我们应该敞开心扉去爱别人，因为我们越是爱别人，我们就越容易获得爱的能力，爱是给一切活动散布光辉的重大能源。有爱心的人健康、长寿，他们对工作、生命和同胞也总是充满热情。



05　有矛盾，是舌战还是沟通

为什么她喋喋不休而他却不知所云？为什么他看重事实而她却关注感受？为什么他们彼此深爱却又矛盾不断？本节即将为你拨开迷雾见明月。



今天，你“吼叫”了吗

现实生活中，即使隔着厚重的安全门，站在走廊里似乎也能感觉到屋子里弥漫着淡淡火药味的“吼叫”事件。对于这里所说的“吼叫”，你可能感到大惑不解。也许，你从来就没有对伴侣大喊大叫过，也许，在你看来，嗓门大点儿压根就没什么大不了的。

其实，这里所说的“吼叫”，更侧重于感情用事。通过总结归纳，通常有下面五种表现形式。

第一种：大吵大闹。

这是夫妻之间感情用事最常见的表现形式之一，回忆一下，你在感情用事的瞬间会有怎么样的表现？公然叫嚷、指责、痛斥、辱骂、批评、污蔑、嘲笑、讥讽伴侣（当然，你也可以举出其他更多的表现），糟糕的是，这种表现形式最终有可能演变为暴力相向。

那么，究竟是什么让彼此之间如此咄咄逼人呢？实际上，当我们觉得没有得到应有的重视、尊重或者受到伤害时，出于自我防守的考虑，才会如此这般的勃然大怒。当我们受到伴侣某种形式的攻击时，为了保护自己才不顾一切想要阻止这种攻击，从而避免痛苦。所以，这也可以解释为什么这种“吼叫”经常会毫无来由地因为一句再普通不过的话语或者事件而突然爆发。

“那天夜里，我只是让他哄孩子睡觉，他就突然冲我大喊大叫，还口口声声地说自己做的家务事已经够多了，还说我做得太少了！一听这话，我顿时失去了控制，也开始对他进行回击。”这样的场景是不是非常耳熟呢？

其实，我们身边的大多数人都有过类似的经历。然而，很少有人能够意识到，当一个人“失去了控制”，实际上失去的并不是“控制”，而是一种成熟的心态。殊不知，当我们被焦虑、悲伤或者愤怒困扰的时候，

我们丢掉的这种心态正是我们在解决此类问题时最有效的工具。于是，当夫妻双方的其中一方开始失控时，另一方也往往会迅速失控。然而，此时此刻，一味地吼叫、批评、指责，只会让问题变得更加棘手。

第二种：冷战。

这种“吼叫”形式经常发生在大吵大闹之前或者之后，你与你的伴侣先是互相保持距离，直到某件事情让你们的情绪突然爆发，然后又各自缩回到自己的角落中去。随后，在接下来的几天或者几个星期里，你与你的伴侣可能不再互相交谈，甚至连眼神上的接触都觉得是件令人作呕的事情，但却始终清楚一点，那就是对方也在这座房子里。

即使你与你的伴侣会破天荒地开口说话，考虑到再次爆发而受到伤害，于是，双方的交谈仅流于表面，一副公事公办的模样。现实中，有些夫妻为了避免再次与伴侣大吵大闹，还会长期保持这种疏远的状态，并且竭力避免与另一半的任何接触和亲近。

也许这种模式看起来相安无事，但只是表面现象。虽然你与你的伴侣刻意保持彼此之间的距离，然而实际上却精神高度紧张。一方面，你是如此渴望与自己的伴侣建立亲密关系；但是另一方面，你们又是如此担心遭受痛苦。久而久之，这种状况会让人变得难以忍受，最终发展为感情用事的第三种表现形式。

第三种：切断与对方的联系。

在这种情况下，夫妻双方会相互疏远对方，其中一方认为只有完全与伴侣断绝联系才会变成一个完整、健全的个体，才能改善自己的生活。显然，这是人们在与伴侣离婚时所抱有的期望，或者说是他们离婚的目的之一。不过，这种做法往往是一厢情愿，对于问题的解决根本起不到任何作用，因为即便切断与伴侣的联系，也不可能完全将他排斥在自己的人生之外，当然，也不可能得到所期望的感情解脱。

这是因为，首先，这种极端的表现形式不可能完全切断与伴侣的所有联系。即使离婚以后，夫妻之间还会不得不打交道，并且出乎意料地

发现他们的生活早已盘根错节地交织在一起。尤其是对那些已经有孩子的夫妻来说更是如此。不过，对于那些还没有孩子的夫妻来说，切断联系也不是一种行之有效的办法。离婚数年以后，你的前夫或是你的前妻仍然会时不时地冒出来，你也会偶尔看到你们从前在一起时的照片或是纪念品，无法否认对方始终存在于自己的记忆中。我们可能切断与伴侣将来的一切联系，但是却无法将他从过去的生活中驱逐出去。

再者，即使你们费尽心思地远离对方，也并不意味着你们的情感纠葛就可以像你期望的那样一刀两断。想当初，你曾不止一次地在心里念叨，“我再也不希望这个人出现在我的生活中”，可是，结果却往往相反，“我再也无法生活下去了，因为我无法摆脱他的影响”。这种方式之所以不能让你如愿以偿，是因为这只是对于自己在婚姻关系中强烈负面情绪的一种下意识的反应，这么看来，无论双方是否还会发生联系，都无助于情感问题的解决。

第四种：一方事事操心，另一方不管不问。

婚姻关系中，我们常会看到这样一种情况：其中一方对于婚姻生活总是过于操劳，可以说是事事关心，比如，在打理家务、管教孩子、走亲访友、相互沟通、增进感情等方面往往超出了自己应当承担的责任；相反，另一方则明显缺乏责任心，总是表现得游手好闲、经常在办公室待到很晚或者借口身体不适不愿意承担责任。通常，这样的夫妻会形成某种惯性，即使感觉糟糕也仍然习以为常、见怪不怪。

不可否认，之所以会出现这种现象，无不是因为当事人对自己焦虑情绪的一种消极反应，因为这种做法不是根据处世原则自觉自愿的选择，而是在焦虑和恐惧压力的影响下产生的下意识反应。

如果承担责任过多的一方感到厌倦了，开始时，会表现得心怀怨恨，接着就是唠叨和抱怨，然后便是消极抵触。最后，还会陆续出现以上几种“吼叫”的表现形式，尤其是切断与伴侣的联系。此外，如果缺乏责任的一方想要承担更多责任，比如，妻子希望参与家庭财务管理，但

是丈夫却担心不能再独揽大权，所以会表现得异常紧张。也许妻子只是提出了一个再简单不过的要求，但是丈夫却不得不对此前独断专行的决定承担责任，这种情况下，丈夫的消极反应极易让夫妻之间无法正常沟通，从而极易开始“吼叫”或者互相“吼叫”，诸如，“行啊，你不是想要理财吗？那以后由你来管好了”。

第五种：将第三方卷入双方的冲突中。

夫妻双方为了平息彼此的焦虑情绪，往往会涉及或者注意第三方。比如，夫妻之间发生摩擦时，妻子会打电话给她的母亲或朋友，抱怨丈夫的不是。作为丈夫，你是否经常感到自己夹在针锋相对的母亲和妻子之间，或者一旦她们俩联起手来，让你感到疲于应付？作为妻子，你是否经常因为丈夫不肯指出婆婆的错误而对她耿耿于怀？

将第三方卷入的问题在于，这是夫妻双方对于婚姻关系焦虑情绪的一种消极反应。当你们向他人倾诉或者闭口不谈自己的时候，这种焦虑情绪会暂时得到缓解，然而这种做法只会造成更加严重的问题，因为如果你们没有直面婚姻问题，那就不会得到最渴望建立的亲密联系。

以上就是“吼叫”的五种表现形式。不仅对于婚姻关系来说是这样，对于与其他人的人际交往亦是如此。在此希望，你已经在其中找到了自己的位置，因为这一点对于学会保持冷静尤为关键。如果你已经认清了你进行“吼叫”的形式，那么你就可以接着反问自己：

什么情况下，我最容易开始“吼叫”？

什么情况下或者涉及哪方面的话题，我才会感情用事？

如果我向伴侣“吼叫”了，我的目的是什么？这种方式有效吗？

我是否愿意稍事停顿，采取其他某种更为真实有效的做法？

我们有理由相信，只要你能够认真地回答上述问题，那么，你就能学会冷静下来，不要感情用事，从大吼大叫中解脱出来，从而与伴侣建

立起最让你渴望的深入持久的亲密关系。

夫妻为什么会吵架

我们是怎样批评另一半的

结了婚，大大小小的冲突点是无法避免。不过，很多时候夫妻之间的小争吵却对夫妻双方的关系融洽有一定的催化作用，有利于双方对美满、幸福生活的共同追求。然而，在婚姻问题咨询中，夫妻吵架仍然是最常见的一大问题。下面故事中的安德鲁和妻子康妮就是这样一个例子。

“她简直是太不可理喻了！”安德鲁在描述完促使康妮让自己接受治疗的事件后愤怒地说。

“我想知道，你告诉康妮她很不可理喻了吗？”治疗师问安德鲁。

“我当然要告诉她了，必须让她知道。”

“我猜她肯定又该说‘你真麻木’之类的话了。”治疗师说道。

安德鲁感觉治疗师似乎在支持自己。“是的。”他回答道，“我想用理性和逻辑说服她，而她却更加无理取闹。”

看样子，安德鲁还想继续说下去，但是治疗师知道那样只会起反作用。于是，他问了安德鲁另外一个问题，事实上，这个问题他已经向上千个跟安德鲁一样坐在那张板凳上抱怨不休的男人提起过。

“请你告诉我，总去尝试一种行不通的方法算是理性吗？”

……

看看吧，对于很多人来说，我们之所以会批评另一半“不理性”或“不可理喻”，往往是因为我们不赞同他们，所以，如果要使某个问题变得合理，很多方面都比理性逻辑更加重要。

安德鲁抱怨康妮不理性，指的是康妮思考问题只用半边脑，确切地

说，是专司直觉和感情的右半脑。但是，我们也可以反过来说，在安德鲁气急败坏地抱怨时，也只用了半边脑，那就是专司数理逻辑的左半脑。如此说来，这对夫妻之间的争吵只是一个用半边脑思考的人来批评另外一个人用半边脑思考的人的问题。但是，别忘了，他们都只用了自己擅长的半边脑来思考。

再看安德鲁，他与妻子沟通的时候，总是不厌其烦地做着这样一件事情，那就是阐述事实、论述逻辑或是说服康妮接受他的观点，甚至于，他还在贬低她，然而，实际上，是安德鲁要贬低康妮的观点的决心才一步步让他相信妻子是不可理喻的。然而，忠实于逻辑并不一定要具有攻击性或贬低别人的举动。

如果安德鲁真的是只想说清事实，那么，他就不会随意给康妮贴上标签或是跟她纠缠于没完没了的争吵之中——这种行为实际上是在尝试贬低别人、提高自己。更确切地说，我们之所以会贬低那些我们爱的人，其实只是为了避免我们自己遭受羞耻感或恐惧感。

男女之间思维方式的不同

下面是另外一个关于安德鲁和康妮的例子。

康妮说："这里真冷啊。"

安德鲁则不假思索地说："你怎么会觉得冷呢，都21度了！"

在安德鲁看来，他已经在答复康妮了，然而，事实上他根本没有回答她的问题，他们谈论的只是不同方面而已。安德鲁分析的是房间的温度，而康妮描述的则是自己的感觉。

当我们细细分析安德鲁的回答就会发现，其实他并没有认真听或思考，他也完全没有对感觉和温度进行逻辑性分析，只是针对自己的第一反应，给出一个下意识的回答，然而，他的反应恰恰是在贬低可能会对自己造成威胁的观点（"如果康妮感到冷，那肯定是我的错。我没能使她舒服，使她开心"）。

当然，安德鲁的反应也刺激了康妮，她的第一反应就是"他一点都

不在乎我”，于是她陷入深深的焦虑情绪中。他们都感觉对方在贬低自己，但事实上没有人在贬低谁，他们只是尽量避免内心的羞耻和恐惧带来的不适感。当然，当事人的这种自我保护的感觉是无意识的，但他们都对彼此感到很生气。

现在再让我们回头想想房间温度21度这个事实，其实，这与康妮感觉到冷是既不相互支持，也不相互矛盾的，双方当事人只是提供了不同的信息而已。如果夫妻认为某种逻辑性的或情感性的回答优于另外一种回答时，那么，他们就大错特错了。事实上，每种回答都有不同的角度，因此每种回答都很重要。

同许多男性一样，安德鲁也相信女人不如男人理性。然而，至今也没有科学证据可以说明男人和女人到底哪一个更理性。通常，我们往往认为女性在逻辑、情感方面更具优势，也就是说，她们可以同时运用情感和逻辑思维来处理信息，而男性则更擅长利用一种思维，或是运用逻辑思维，或是运用情感思维。

正如我们所见到的那样，女性可以利用的情感信息往往比男性要多，这可能会使人看不清眼前的问题，但是在更多的情况下，它会引入一个看问题的角度，虽说这个角度不会改变事实，但是却会改变其意义。例如，在一场比赛中，女性会更多地利用感情来分析问题，考虑那些落后于自己的人的感受，因此赢得比赛对她们来讲不同于男性，而男性由于更倾向于聚焦事实，所以，才不会关心落后者的心理感受，只会因为自己不是落后者中的一员而开心。如此说来，若是把两者结合起来，那么势必会有令人欣慰的结局。

男女之间思维方式的真正不同，不是男性更少感情用事，也不是女性缺少理性，而是男性总是在尽量忽视他们自己的感情信息，之所以会有这样的表现，是因为他们觉得男人表露感情是件很丢人的事情。要知道，从孩提时代起，男人就总是被灌以这样的思想：“男人”就要有理智，不能感情用事。因此，故事中的安德鲁才会自欺欺人地认为贬低康

妮就说明自己很理智了，而他拒绝面对夫妻之间情感交流的做法又使康妮对他们的感情感到很焦虑。

因此，安德鲁与康妮争吵的根本原因是康妮对受剥夺与孤独的恐惧和安德鲁对作为养家者很失败的惧怕，而不是思维方式的不同加剧了他们之间关于房间温度的争吵。

亲爱的，有话好好说

亲爱的，我们还是谨慎些为好

到现在为止，对于上文提到的观点，也许你仍然满腹狐疑，甚至不屑一顾。“是啊，你说的都对，不过，我可说不出你说的那些话或是做出你做的那些事。其次，就算我心平气和了，也离不开我们家那位的配合，所以根本就没门儿。”或许，你还会在心中暗想：“虽然我已经这样做了，非但没有产生任何效果，反而让事情变得更糟。”

对于你的这些想法，我们自然非常清楚，也许你是对的，因为我们既不了解你，也不了解你的丈夫或是妻子，对于你们之间发生过的一切，我们更是一无所知。但是我们还是希望你能够耐心地坚持下去，继续把这本书看完。

接下来，你将看到一些情节生动、感人至深的故事，我们会不遗余力地让你了解它们在婚姻生活中的巨大作用。我们先来说一说故事发生的背景。

出于某些原因，苔丝和她的未婚夫博克发现，他们陷入了某种巨大的困境中。为了能够共同在美国生活，他们不得不经历长达一年之久的官方程序。几年前，博克曾被美国驱逐出境，为了重新获得入境许可，他与苔丝缔结了姻缘。接下来，他们必须等待博克老家墨西哥政府处理有关手续，然后再等待他现在所在地澳大利亚美国领事馆的签证约见。在这个过程中，苔丝和博克所能做的只有等待，因为到目前为止，几乎没有一件事情能够定下来。

在漫长的等待过程中，这对无奈的夫妻只好四处周游，他们选择了一些他们所能想到的花费既少景色又宜人的南亚国度，比如，越南、老挝、柬埔寨、马来西亚等。

对于这对渴望重获新生、四处漂泊的准夫妻来说，有些情况的确令人感到

痛苦，旅途疲倦再加上天气炎热，让他们仿佛陷入了无尽的劫难，对于什么时候才能共同在美国生活，心里一点底都没有。

在这次患难与希望共存的旅行中，他们还需要独自面对内心最大的恐惧，那就是对于重新步入婚姻殿堂的担忧。苔丝和博克都曾有过糟糕痛苦的离婚经历，所以他们都不想重蹈覆辙。尽管如此，他们仍然希望能够与对方共同建立那种深刻、贯穿一生的亲密关系。

于是，苔丝和博克做出了相同的决定，打算继续忍一忍。为了消磨困境中的时间，苔丝为他俩制订了一套短途旅行的计划，很显然，这对他们来说是一个最好的选择。不过，这种办法也是一开始奏效，后来就渐渐不起作用了。跟许多解决问题的办法一样，这趟短途旅行不仅没有帮他们摆脱眼前的窘境，而且还给他们带来了更多的问题。

某天，在老挝的一个山区，苔丝和博克进行了一次长达十小时的短途旅行。4个小时以后，博克突然大汗淋漓，头晕恶心，再加上他的幽闭恐怖症（Claustrophobia，又称“幽闭空间恐惧症”，指进入狭小、黑暗空间而产生的恐惧症。译者注）又发作了，一度表现得情绪失控。可是，对于博克的这种表现，苔丝却早已司空见惯。她是这样说的：

“博克这个人即使是在一切顺利的时候，也会突然对那些在他看来举止粗鲁或是干涉他私人生活的人缺乏耐心。虽说这种情况不会经常发生，但是我还是希望它们最好永远都不要发生。当我们周游世界的时候，无论走到哪里，我总能听到他对技术不高的出租车司机、狡猾奸诈的小商小贩、麻木不仁的餐厅招待，还有缺乏教养的家长大发牢骚。有时候，他还会对这些人提高嗓音、指手画脚。对于他的这些反应，我早就是深恶痛绝了。”

此时此刻，在老挝的长途汽车上，苔丝好像突然换了一个人，连她自己也对自己的愤怒腔调感到吃惊。没多久，她和博克就拌起嘴来。一方面，苔丝觉得他们应该好好利用时间，而博克却早已感到厌烦和疲倦；而另一方面，对于博克的倦怠情绪，苔丝也早就忍无可忍，愤愤地丢给他一句：“我就是要好好地利用时间，行了吧？要是你有什么更高明的主意或者方案，拜托你有本事说出

来啊！”

就这样，激烈的争吵持续了好几个回合，之后，苔丝和博克又突然出现了一阵“令人如芒在背的死寂”，苔丝事后这样回忆道。他们退回到各自的角落，然后在脑海中不断回想对方说过的那些刺耳的话。

很显然，在这种情况下，苔丝和博克要么是握手言和，要么是一触即发。

然而，就在这个时刻，博克做出了一个出人意料的举动，努力镇定了一下情绪（虽然这不是什么惊人的壮举，但的确让苔丝始料未及）。显然，博克仍然希望与未婚妻和好如初，稍事停顿后，他平心静气、很有节制但又充满渴求地轻轻握住了苔丝的手，说道：

“我们还是谨慎一些为好。”他只说了这样一句话。

看得出，博克在经过认真地考虑与短暂停顿之后，已经变得心平气和了。实际上，他也只需要说这样一句话。因为苔丝听懂了未婚夫这句话中的含义，并且深知他的想法。

是啊，博克和苔丝遭遇了相同的困境，因此才发生了上面不快的一幕。在这次争吵中，除了他们的语气变得令人愤怒以外，他们之间的关系也在经历着生死存亡的考验。博克只是停顿了一下，然后说：

“我们还是谨慎一些为好。”

“你说什么谨慎一些？”苔丝问。

“在接下来的几个小时里，我们与对方讲话时，还是谨慎一些为好。”博克解释道，“有时候，当人们感到疲倦了，往往会开始争吵。所以，我们在说话的时候，还是谨慎一些为好。”

自从发生了这次事情，无论是博克还是苔丝，为了避免自己变得感情用事，都会偶尔采用一下这个方法，心平气和地打断争吵，并且从对方那里获得积极的回应。

谨慎一些，说得没错。正是由于博克心平气和地打断了这次争执，所以，才阻止了双方关系的恶化，当然，也为他们感情的深入发展创造

了机会。而且正是由于博克心平气和的态度，苔丝才想要冷静下来，再也不想争吵下去。

让我们想象一下，接下来会发生怎样的事情：博克伸出手臂搂着未婚妻，而苔丝也如释重负地依偎在他的胸口，这是多么巨大的转变啊。而未婚夫这一突如其来的举动，不仅令苔丝深感意外的同时，也停止了彼此之间的争吵。直到这时，她才蓦然发现，眼前这个男人是一个独立的个体，同时也深深明白了一点，越是感情用事，事情越会朝着自己不希望的方向发展。

他的改变源于你

要让你们的婚姻关系产生巨大转变，其实并不需要做出什么惊天动地的壮举，当然，更不应该强迫你的伴侣改变自己的行为。只要其中一方能够做到保持冷静就行了。

看到这里，或许有人会有这样的想法了："我必须不能再感情用事，而要做到稍事停顿，我必须在婚姻生活中有所改变，并且希望伴侣也像我一样。"也许，你还会问："为什么非要从我做起呢？"有两个原因。

其一，是你读了这些内容，是你听了我们的观点。显然，这至少能说明，你希望与你的伴侣建立起贯穿一生的更深刻的关系。对于怎样缔造美满幸福的婚姻，你必定是有兴趣的。因此，为了完成这一目标，你当然责无旁贷。

其二，你应该对自己的一切言行、选择、态度以及情绪负责。要知道，但凡心智健全的个人，无论出于何种理由，都不应该把自己大吼大叫的行为归咎于伴侣，说出类似"如果他不再吵嚷（多称赞我几句，多做一些家务，少花点钱等），我就不会对他大喊大叫（不理不睬，有意疏远等）"这样不负责的话。其实，这种"如果"式的思维方式不但站不住脚，而且还会让你变得更加软弱，因为这无异于把原本属于自己的控制权拱手让给别人，然后却抱怨伴侣触怒了自己！

显然，在我们的一生当中，尤其是在婚姻生活中，每个人都可能以这样那样的方式做过同样的事情。不过，如果我们首先要自觉地关注自己的行为，如果我们认识到感情用事破坏性的一面，那么我们就会发现一切都将变得有所不同。要知道，在阻止双方关系变得恶化的过程中，每个人都有可能起到重要的作用。然而，我们又都知道，一时的冲动有可能导致自己最不想看到的事情发生。所以说，婚姻生活中，如果哪一方都不愿意保持清醒的头脑并且阻止双方关系的恶性循环，那么，夫妻之间的你争我吵就会像部落之间以及国家之间永远都处于战争状态一样，永远都会无休止地发展下去。

当然，这里所说的头脑冷静并不是要你矫揉造作地强压怒火、息事宁人，恰恰相反，而是要你做到心平气和、乐观豁达。诚然，面对并且承认这些事实是痛苦的。尽管如此，事实还是事实。所以说，如果你在内心深处渴望与伴侣建立亲密关系，那么这一事实必定会为你带来佳音。换句话说，在你的人生中，如果你能扮演一个积极主动的角色，那么，即使你只是了解到自己下意识的情绪反应可能会对婚姻造成的某种影响，这也不失为一个好消息。当然，我们更希望看到的是，你与你的伴侣建立并享受这种人们最为渴望的亲密关系。

夫妻间为何总用“编码”交流

婚姻中的误解之火

一直以来，夫妻之间的交流就是一个备受关注的难题，为什么这么说呢？这要回到一个基于性别、违背我们意愿的现实：那就是夫妻之间进行交流的时候，任何一方向另一方发出的信息都是经过“编码”的，换句话说，就是我说的和你听到的并不一致，你所理解的根本就不是我要表达的意思。下面就让我们看看夫妻之间就最平常的穿衣服的话题是如何交流的。

妻子说：“我没有什么可穿的了。”（确切的意思是，她没有什么新衣服可穿了。）

丈夫说：“我没有什么可穿的了。”（确切的意思是，他没有干净的衣服可穿了。）

当然，这种交流并不能说是严重的冲突，但是从他们的话语——“没什么可穿”中就可以看出：我们总是习惯性地站在自己的角度看待事情，根据自己的需要和感觉处理事情。

就在几天前，班森在电脑前工作，而隔壁房间却开着播放器，声音响极了，听起来似乎是正在播放一个“脱口秀”的节目。这种嘈杂的声音严重影响了班森的注意力，无法集中精神工作。

于是，班森对着爱琳大声喊道：“你听到了吗？”没有回应。

接着，班森又大声吼道：“你听到了吗？”仍然没有回应。

最后，班森再次提高嗓门大叫：“你在听播放器吗？”

“我一直想听，可是你总是大喊大叫，害得我根本没法听清楚！”爱琳大声回答道。

看看吧，这个不到两分钟的交流差点就演变成一场激烈的争吵，爱琳对班森大喊大叫的语气很是恼火，因为她根本没有听播放器，而是正在忙别的事情。她以为，班森只是想让她听脱口秀节目，或许那里有什么令她感兴趣的东西。

可是，班森却是这么想的，“如果你没有真正听播放器的话，那么，就请你关掉播放器，因为嘈杂的声音已经影响到我的工作了。”看来，班森之所以冲着爱琳大喊大叫是他觉得爱琳根本没有听懂自己的话。

最后，班森在一位从事家庭研究方向的好友的帮助下，才意识到，自己也有错——他没有把事情弄清楚就冲着爱琳大喊大叫，显然是不礼貌的。后来，班森为此向爱琳道了歉。

之所以引用这个小小的事件是想指出，从一定的角度来看，这不仅仅是一件关于关掉播放器，也并非一次小误会那么简单。妻子会苦恼是因为她认为丈夫对自己关心、期待的事情漠不关心，故而觉得丈夫不爱自己，甚至责备丈夫。然而，丈夫也有自己的委屈，他会引用所有丈夫经常说的一句话：“无论我怎么做，都不合你的意。”丈夫感觉自己未受到尊重，甚至还觉得自己受到了不公平的指责。

如果夫妻对类似这样的事情一直耿耿于怀的话，诸如此类的小误会很可能会升级成严重的夫妻矛盾。如果这种小误会未被及时解除，长时间积累的话，还有可能会导致夫妻关系长期紧张，甚至是冷战。

当问题根本不是问题的时候

其实，多数情况下，那些看起来似乎是引发争吵、导致夫妻关系紧张的问题根本就不是问题。或许很多人都曾有过这样的经历——和爱人大吵了一顿，然而，当其回过头来想想，却不知道为什么吵架，只看见另一半灰心丧气，自己却一时找不到原因，是什么地方出了毛病？

可是，很多时候，你往往会这样安慰自己：“要是他不那么孩子气就好了。”“要是他（她）能改改自己的臭脾气，不那么暴躁就好了。”

当然，你要是站在其中受伤害的一方想想，那就不一样了，你的爱人会因再次触怒你而感到内疚。

如果你感觉不到爱或者感受不到尊重，这并不意味着你的另一半不爱你或是不尊重你。很多时候，我们只考虑到自己的心情，而忽视了对方的感受。一旦你真正领会了这个基本原则，夫妻之间交流的时候所遇到的问题就会迎刃而解了。

温情时刻与艰难争吵

为不同的习惯而苦恼

和所有的家庭都一样，你和你的伴侣也一度被琐事压得喘不过气来。和所有的家庭都一样，你和你的伴侣也一度为彼此改变不了的一些坏习惯而苦恼。正如下面这则故事中贾斯特与南茜，也许他们的问题就是你当下最大的问题。

南茜与我在平淡的婚姻中学习成长，在相互了解对方的过程中度过了很多快乐的时光。但是，伴随着相亲相爱，我们之间也有很多的冲突与不快（也许我可以用“争吵”这个词）。每当我们发生争执或冲突之后，两个人都觉得后悔不已，并请求彼此的原谅。

可是，那又怎样？我们的婚姻又该何去何从？

毕竟我是一名牧师，还获得了家庭研究方向的博士学位以及传播学的硕士学位，在别人眼里，我应该是个懂得如何经营婚姻的人，怎么能总为自己的一些小错误找借口呢？

我记得有人曾经这样说过：生活中最大的问题就在于它的日复一日，可是，我与南茜几乎每天都要为彼此改变不了的一些坏习惯而苦恼不已，唇枪舌战一番。

我有一个坏习惯——沐浴后，总是习惯性地把湿毛巾落在床上，每个月至少有一次，南茜会为此生一次气。当她每次为此批评我的时候，我都会极力为自己的错误辩解，当然，有些时候，我也会对她发火。不知不觉地，我们的关系开始慢慢变得紧张起来。

不止我这样，结婚后不久，我发现每当我与南茜做祷告时，她总会时不时地发出咳嗽声，好像她的喉咙永远也清不干净。这时，我总是会被她的咳嗽声弄得很不自然。有时候，我也觉得自己实在是无知与幼稚，在向上帝祈祷时，

怎么可以为这样一件小事而产生不满与厌烦情绪呢？更何况，咳嗽也是南茜不能控制的。

跟所有的家庭一样，我和南茜也一度被琐事压得喘不过气来。比如，她不是非常喜欢外出旅行、学习、传教，但是为了我们的牧职，她还是勉强为之。当然，我也有令自己难堪的事情，修理那些零零碎碎的破旧家具就是其中之一。其实，我根本就是个不善于修理的家伙，那些零碎家具也从来没有被我修好过，所以每次我都是敷衍了事，而且心里还一个劲地抱怨。

也许，你和你的另一半也有这些“小秘密”，事实上，夫妻之间的相处也并不是从完美的基石上开始的。正如故事中的主人公和他的南茜一样，你和你的另一半在相互磨合的过程中，想必也一定遇到并克服了很多困难（当然，绝大多数人还会继续这样做下去）。

那么，改善婚姻的秘诀又究竟是什么呢？（当然，我们相信这个秘诀同样也适用于其他的家庭）答案就是《圣经》中的奥秘。

《圣经》中的奥秘

故事中的贾斯特曾获得过家庭研究方向的博士学位以及传播学的硕士学位，可以说他受过很多正规的家庭婚姻伦理教育，可是真正让他领悟到婚姻奥秘的却是《圣经》。

据贾斯特回忆说，是《圣经》里的一段经文让他深受启发并感受到了上帝的智慧，也是那次感悟与洞察深刻地解释了他与南茜在婚姻中遇到的所有问题。“我终于明白为什么南茜会被我的言语激怒，就像当年我母亲被父亲的言语激怒一样；我也终于明白为什么南茜有时会说激怒我的话，就像当年我母亲说出激怒父亲的话一样。”

那么，这个奥秘又是什么呢？实际上，这早已不算是什么奥秘了。这段经文已经存在了两千多年，那就是在《以弗所书》第5章第33节中写道的：“你们每人都应当爱妻子，如同爱自己一样；妻子也应当尊重她的丈夫。”

当然，也许这句经文你已经读过很多遍，甚至在很多婚姻主持仪式上都对这句经文进行过讲道。但是，就在我们把这个婚姻奥秘说出来与大家分享时，肯定照样会有人这样问：“你说的爱与尊重的关系听起来很不错，可是，它是不是有点太理论化了？它并不能帮我们解决婚姻里的很多实际问题，如，金钱问题、性问题、如何抚养孩子，等等。”

其实，爱与尊重，是一把可以解决婚姻里所有问题的金钥匙，它绝不像大家所认为的那样——仅仅是徒有虚名的理论。事实上，在婚姻中，夫妻对爱与尊重的需求能够清晰地显示出双方的缺点，而这一切将与你所想要的婚姻有着密切联系。

在婚姻生活中，绝对的爱与无条件的尊重具有无限的力量与魅力，它能把你的婚姻从平淡、琐碎、悲痛和怨恨中解救出来，从而让你的婚姻走向成功与绚烂。如果你已经拥有一个很不错的婚姻，它也会让你的婚姻生活更加美好与和谐。

双面胶的“痛苦”

当我们谈到婚姻生活中的“战火”时，纵观人类历史，无论何种社会，无论何种家庭，每对夫妻都必须面对这样的“战火”：那就是“双面胶”的痛苦，一边是老妈，一边是老婆。

值得注意的是，在不同的历史条件、社会经济和文化背景下，虽说这些“战火”的表现大同小异，但是人们处理“战火”的方法却截然不同，尤其是涉及大家庭的“战火”时，表现就更加明显了。在这里，我们想要强调的是，为了与你的伴侣建立良好的亲密关系，你必须走出自己童年时代的家庭关系。

下面，先让我们一起来看看这些“战火”是如何在婚姻生活中爆发的。

比如，你的母亲总是认为她想去你那里随时都能去。虽说你不喜欢她的突然来袭，但是却希望她能够为你照看一下孩子，哪怕只是一两天的时间。此外，虽说在你的心里是这么想的，但是你又格外害怕一旦提出这个问题，就会失去母女之间的亲密关系（让母亲担任孩子的免费临时保姆就更别提了），而你的丈夫却希望你能够做些什么。这种情况下，你就会因为夹在母亲和丈夫中间而感到十分烦恼。你反复问自己：“我究竟该怎么做呢？”

再比如，你已经跟随父母从事了多年的家族生意，而凭借这份家产，再加上自己的努力足以让你过上舒舒服服的日子。但是你却不得不为此付出代价，那就是父母希望你能够对他们绝对忠诚，并且经常和他们待在一起。对于这些压力，虽说你和你的妻子都感到十分不快，但是你们俩都不想得罪养育自己的父母。因此，在你的心中充满了矛盾，从感激到怨恨，从忠诚到愤怒。你搞不清楚到底下一步该怎么做。

最后，让我们再举一个例子。你的童年生活非常痛苦，很早就离开父母搬

了出去，开始独立生活。当然，偶尔你还是会和父母联系一下，甚至还会送给他们节日礼物，彼此之间说说客套话。有一次，你接到了他们一个令你不快的电话，这让你立即联想起你曾经遭受过的虐待和压抑，所以你再次毅然决然地断绝了与他们的一切联系。然而，事情并没有这么简单，你现在已经有了孩子。你的父母非常想参与到孩子们的生活中来，而你的妻子也支持这件事。现在你该如何是好呢？

在上述这些场景中，你有没有找到共同之处？很显然，即使是最健康的婚姻也不得不承受来自大家庭的巨大压力。不过，这只是问题的一个方面，因为大家庭的“战火”同样可以让糟糕的婚姻状况得到改善，而这恰恰取决于每个人不同的处理方式。

为了让自己能够在有关亲戚的“战火”中不断成熟，首先，你必须走出自己的家庭，与你的伴侣建立亲密关系；其次，你必须与对方的父母建立直接关系。也许，在你看来，完成这些任务实在是太困难了。不过，不用担心，因为你很快就会发现这两条原则是相辅相成的。

或许，你还可能不明白这一点，但是我们有理由向你保证，只有走出童年时的家庭并且远离对父母的依赖，你才能够不断成长，并且与伴侣建立更加亲密的关系。没错，是这样的，这两者之间存在着必然的因果联系。

其实，为了能够让你在婚姻中变成一个真正的成人，你必须离开父母的这个观点早在几个世纪之前，甚至几千年前就存在了。大约在3000年前，就有希伯来作家在关于人类起源的故事中讲到了亚当和夏娃，也就是男人和女人的代表。从中我们便可获得一些关于人类的普遍真理。换句话说，只有走出并超越童年时期与父母的关系，才能造就一对幸福美满的夫妻。

正如故事中所说，男人是由灰尘做成的，而且在女人之前很早就出现了。上帝看到男人很寂寞，于是在他入睡的时候从他的身上抽出一根

肋骨，创造了女人。当男人发现了自己的新伴侣，对上帝的创造感到非常惊奇。然后，亚当大声说道："终于有一个像我一样的血肉之躯了！"作者在描绘了亚当的欢欣之后，还发人深省地写道："正因为如此，每个男人都必须离开父母，与妻子合为一体。"

为什么这么说呢？按照故事里的说法，由于男人和女人是被上帝创造而结为夫妻的，所以到了一定时候，他们的关系就要超越与父母的关系。由此看来，早在几千年前，人们就已经懂得：只有走出并超越童年时期与父母的关系，才能造就一对幸福美满的夫妻。

很显然，这里所说的"走出"并不是说"离开"，而是要放弃自己不成熟的借口以及对父母的依赖，以此让自己不断地成长。为什么要提到"放弃借口"呢？因为对于一个成年人而言，就要依靠自己的努力克服童年时期不可避免的痛苦以及难以克服的缺点，当然，这其中也包括你在孩提时代遭受过的所有痛苦以及青少年时期受到的所有伤害，甚至还包括你曾经受到的可怕虐待。如此说来，如果你没有放弃这些不成熟的借口，那么你就不能成为一个真正的成人，而这恰恰是造就美满婚姻最起码的要求。

也许，这些话对你而言，听上去不仅刺耳而且过于坦率，因为你曾经经历了极其痛苦的童年，而且现在也仍然在试图逃避，但是，如果你真的希望改善自己的婚姻甚至是人生，真的渴望与伴侣建立亲密关系，你仍然可以做到。

婚床上应当只有你们两个人

是什么妨碍我们建立深入持久的婚姻关系

看到这里，或许有人可能会想：“好吧，我也知道应该抛弃这些借口，但是难道我真的必须离开自己的父母吗？”

让我们再稍加一下解释：为了能够避免上文提到的种种痛苦，我们学会了不少应对方法，比如，让自己的父母、兄弟姐妹和祖父祖母帮忙，向有过同样经历的朋友一吐为快等看似积极的做法；再比如，逃之夭夭，以牙还牙，甚至是酗酒吸毒等暂时缓解情绪的幼稚做法。

然而，如果我们始终不能走出童年时期的家庭联系，那么，我们终究难以成长为一个健康的成年人。因为同样的处理方式，在我们的孩提时代也许是行之有效的，但是对于成人来说，很可能却是毁灭性的，尤其是在婚姻生活中，这些做法包括面露不悦、自我保护、跑回父母家，或者甩掉男（女）朋友再找一个等等。

在婚姻生活中，我们最常犯的错误就是从来没有学会依靠自己。与之相反，我们总是过分依赖父母，要么动不动就给他们打电话寻求帮助，要么不动脑筋地就把他们的看法当成判断自己妻子或是丈夫的参照标准。然而，在这个过程中，我们却始终没有学会如何依靠自己和自己的婚姻。如果我们总是紧紧抱住童年时期的家庭关系不放，那么，这种做法虽不至于阻止我们长大成人，但是无疑会妨碍我们与伴侣建立深入持久的婚姻关系。

不管你喜不喜欢，我们都是从父母那里学到关于夫妻关系的知识的，这一点是毋庸置疑的。从我们踏入婚姻殿堂的那刻起，我们就把学到的所有内容都带入了自己的婚姻之中。对我们来说，这种印迹是非常明显的，然而，就在我们低估它所带来的影响时，往往却要遭遇巨大的麻烦。

事实上，无论你是来自充满关爱的家庭，还是来自支离破碎的家庭，你必须反反复复地平息这场特殊的“战火”，否则它很有可能让你们的夫妻关系毁于一旦。这是因为你总是试图把你们的关系套进一个现存的但是却并不适合的模式中，更可怕的是，这个模式根本就不该在你们的婚姻生活中存在。这样一来，无论你是想从过去得到慰藉，还是想逃避过去，你的所作所为都会妨碍你与你的伴侣尽情分享那些独一无二的东西。

婚床上居然躺着六个人

下面这个故事中有一个很有意思的场景，就非常生动地说明了这一点。

本和凯蒂是一对已经结婚15年的夫妻，大多数情况下，他们相处得都很好。但是最近几年，他们都感觉到自己的婚姻陷入了严重的婚姻危机，于是决定向一名婚姻治疗专家求助。经过一段时间的了解，这名咨询师提醒这对夫妻，当彼此之间进行交流的时候，一定要小心谨慎，因为咨询师知道他们总是不知不觉地把父母的观念带进争吵中来。

刚开始的时候，对于这名咨询师的话，本和凯蒂都置之不理。虽然关系也会有紧张的时候，但是当他们一起在床上的时候却是最甜蜜浪漫的时刻。不知为什么，本无意中说了一句话，却被凯蒂误解了。

然而，就在凯蒂反驳本时，在凯蒂那边的床上，我们可以看到不只有她自己。就像婚姻专家所说的一样，她的父母也和她站在了一起，并且正对刚刚发生在她与本之间的事评头论足。而本也开始为自己刚才说过的话辩解，同样他的父母也站在了他的身边。很显然，此时此刻，在这张婚床上不再是两个人，而是六个人！事实上，当本和凯蒂在听对方说话的时候，早已不由自主地按照各自的家庭观念进行过滤了。

不管你承认与否，也不管是好是坏，我们的父母总是在某种程度上

塑造了我们在性别角色、职业道德、财务管理以及养儿育女等方面的观念，而我们自己又总是带着各自家庭的观念步入婚姻。

现实生活中，大多数夫妻经常会为某个重要问题而你争我吵，却从未意识到各自的家庭背景和个人经验对他们的观点产生了巨大的影响，这种情况下，涉及双方亲属的“战火”就会变得错综复杂而又具有极其微妙的力量。在它的作用下，我们增加新的家庭成员，带来成堆成堆的行李，组成全新的家庭，并让双方做出的任何决定产生一系列的连锁反应。

很显然，上述问题是极其复杂的，然而，走出自己的童年并且不断走向成熟的过程往往需要一生的时间。对于这个问题，虽说没有一个确定的解决办法，但是在一系列连锁反应中的每个人都会经过几个重大的感情阶段。这几个阶段是一段复杂的感情历程，也不以个人意志为转移。然而，如果我们能够了解这几个阶段，将有助于我们认清自己的成长过程。这几个阶段分别是：

1．幻想破灭阶段。

从某种意义上说，为了能够从成人的角度了解父母，你必须尽早意识到这样一个严酷的现实，其实你的父母并不完美。虽然你会把他们想象得尽善尽美，但是事实并非如此。如果你能够认识到这一点，你就会把他们看成普通人，从而以平等的身份去面对他们。但是，如果你总是觉得父母高高在上，那么你就不可能做到这一点。

2．意识觉醒阶段。

经过一段时间的反思，你会对父母为你做了哪些事、没有做哪些事以及现在不能为你做什么事分别进行估价。这并不是说你需要将你的失败归咎于他们，与之相反，这可以让你开始为自己的人生负责。

3．自我反思阶段。

对于多数人而言，会顺利完成迈向成人期的前两个阶段，但是，却很少有人会继续进行到这个阶段——最富挑战，也是最重要的环节。你

不仅需要承认你对父母的所有不满之情，而且还需要找出你在哪些方面仍然过于依赖他们。事实上，这并不是你所希望建立的关系，反而在很多方面阻碍了你的成长。

4．自我表达阶段。

在这一阶段，你必须对你过去的一切深入剖析。实际上，在你发现一些有用的东西之前，并不需要太长时间。当你与父母在一起的时候，你需要让自己的举动像个成人一样，并且改变你们之间现有的令你感到不满的关系模式，这一点至关重要。对于很多人来说，要想迈出这一步是非常艰难的。但是，如果你能够做到这一步，那么你不仅会获得自尊，而且还会赢得伴侣以及父母的尊重。

5．宽恕和解阶段。

在这个阶段，你不仅要让你的父母摆脱失败的阴影，而且还要让他们意识到他们已经尽力了。在此过程中，你要尽力与他们达成和解，并且构建一种不同于以往，而且是更坚强有力的成人之间的关系。如果你仍然无法与他们达成和解，你可以抛开怨恨，选择宽恕。

看到这里，想必很多人仍会觉得有关亲属引起的“战火”的观点，虽然说起来容易但做起来很难，也许你的想法是正确的。的确，要做一个“成人”不仅是一件困难的事情，而且还会让人感到心烦意乱。然而，对于健康幸福的婚姻来说，这一点却至关重要。实际上，当你能够按照成人的方式处理问题，与你的家庭成员做到彼此尊重，互相留下足够的空间，并且互相宽恕时，你才能够与你的伴侣建立起梦寐以求的亲密关系。



06　婚姻背后的孤单

每对步入婚姻殿堂的夫妻都渴望幸福美满、长相厮守。但是，婚姻却是一场华丽的冒险，新鲜感的缺失、生活的乏味以及来自方方面面的压力都会让婚姻的色彩逐渐暗淡下来。面对婚姻背后的孤单，我们需要学会用美的眼睛去寻找依偎的美好，发现共同牵手的真谛。



“称职丈夫”和“完美妻子”的真相

“称职丈夫”和“完美妻子”的真相

你需要给自己更多的时间？你渴望一场奇遇的冒险？性生活已经不再令你感到满足？你想去做一些到现在为止还从未尝试过的事？可是，即便想了这么多，你依然一动不动地保持着沉默，并在心里翻来覆去地想：“我不能这么做，因为我得保护我的伴侣。如果我这么做了，他一定会觉得很受伤，他一定会无法承受。”

其实，你要保护的不是你的伴侣，而是你自己。你是如此害怕争论，如此害怕与你的伴侣一起面对你的需求，甚至于，你是如此害怕正视自己的感觉和需要，不敢相信它们是合理的。

现在，请你认真地回想一下，你和你伴侣之间是否早已省略掉所有针对棘手问题的探讨？而你则像蹲在热铁皮屋顶上的猫一样，总是焦虑得团团转？请记住，如果你无法与你的伴侣交换意见，那么，你的一切努力都只会使问题变得更复杂、更困难。

接下来，我们要给你讲一个真实的故事，或许你能因此而受到启发，从而更放松地向你的伴侣展示自己。

一对夫妇来到我们的诊所，原因是妻子有了外遇。这位妻子说，当她与新男友在一起的时候，就会觉得自己好像重新找回了生命的活力，一切都变得更加激动人心。她的这位新男友是个热衷各种冒险活动、以疯狂著称的飙车俱乐部成员。几乎每逢周末，他都会去飙车。我们注意到当这位妻子心醉神迷地描述这一切的时候，做丈夫的只是呆呆地盯视着地面，目光空洞而乏味。

这就是我们谈话之初时两个人的状况：一对结婚将近20年的夫妻，可是现如今，他们对彼此早已感到心灰意冷，心墙高筑，彼此疏远，离婚似乎成了不可避免的结局。但是，即便如此，他们却不得不继续维持着日常生活的表象，

尽各自作为父母的责任。

然而，随着谈话地进一步深入，我们见证了一段拨云见日的沟通过程，在这两人之间的误解竟然难以置信地被一层层地得到澄清。

原来那个至始自终听天由命的丈夫虽然沉默不语，心门紧闭，可是，想当年他却也是个热衷于飙车的冒险家。可是，当他们的三个孩子纷纷来到这个世界之后，昔日充满活力的妻子不知不觉地变得小心谨慎起来，终于有一天，出于家庭安全和保障的考虑，在妻子的要求下，丈夫牺牲了自己的危险嗜好。而这位妻子为了做一个完美的母亲，也将自己对生活的所有梦想都埋葬了。这位丈夫为了照顾家庭，尽量避免外出，因此他的职业生涯一直都被限制在比较中游的位置上。

但是，面对这种缓慢发展，甚至于是近乎僵死的局势，这对夫妻竟然从来没有试图沟通过彼此的感受，直到妻子的外遇被曝光的那一天。此时，在他们的生活中，仿佛引爆了一颗定时炸弹，一切被炸得四分五裂。于是，他们来到了诊所，坐在了我们的面前。

一开始，这两个人都是小心翼翼地去尝试重新与对方沟通，就这么多年来一直谨慎回避的话题进行交流。随后，在接下来的谈话进行中，竟然出现了一些令人惊奇的事情。比如，这位妻子渐渐开始意识到，其实她自己一直都在寻找一个爱人，一个如同她的丈夫从前那样生活的人，但是作为丈夫的他，却早已因为对家庭的责任和妻子的恐惧而放弃了冒险生活。

事情发展也再次证明了这一点，很长时间以来，这位丈夫的职业发展一直处于停滞不前的状态，而现在似乎出现了新的曙光。那么，对于究竟是什么原因使自己在工作上无法打开局面呢？对此，丈夫给予了这样的回答：“要想实现一个真正的飞跃，我就必须到国外去工作。可是考虑到家庭的种种因素，我无法选择离开。”

听到这番话，妻子“噌”地一下，从沙发上跳了起来，急切地对丈夫说：“你还记得吗，20年以前，我就对你说过，我会跟你到天涯海角。为什么你根本就没有跟我讲过这些话呢？”

“可是，那都是从前的事了，都过去那么久了。”丈夫满心疑惑地说。

“你知道吗？这么多年以来，我一直都期待着，希望你会问问我，我们的生活里能有什么激动人心的事情发生。即便到了今天，我也还是会像以前一样，跟你到天涯海角去。”当这些话从妻子嘴里脱口而出时，简直如同决堤之后的洪水一般。

后来，夫妻俩一同回家去了。直到这时他们才发现，在过去的20年里，他们始终在试图保护对方，为对方放弃了自己的愿望和理想。

请重新开始为你自己而活

看到这里，也许你早已感同身受，觉得自己和故事中的人物一样，正在遭遇不公平的对待，或是伴侣正在离你远去。其实，我们想说的是，在伴侣关系中并不存在对与不对的问题。通常，作为伴侣的两个人总会有不一样的行为方式，差异之大有时甚至可以令人痛苦万分。

尽管如此，我们还是要不厌其烦地对你说：“只有一个人能够为你的幸福负责任，那就是你自己！”或许，听到这句话，你的内心会竭力反对这个观点。如果可能的话，你是不是更愿意让你的伴侣来为你的幸福买单？对此，我们只有一句话要送给你：“只有当你深刻意识到对自己负责的重要性时，你才能彻底走出软弱和依赖的金色牢笼，从而飞向属于你自己的幸福蓝天。”

让我们不妨做这样几个残酷的假设（当然，这样的事情也未尝不曾发生过）。如果你和你的伴侣总是充满了激烈的争执，甚至不断分崩离析，那么你需要做的并不是在他身上找过错，而是需要将目光完全转回到你自己身上。需要改变的一定不是你的伴侣，而是你自己的生活。当然，这不是说，你自己才是制造婚姻不幸的罪魁祸首，请注意，我们这里要讨论的并不是谁有罪的问题，而是在迫切解决一个问题，你首先应该学会感受自己的真实需要，然后再认真地去对待它。问题的关键不是证明谁更正确，而是找到解决问题的办法，这才是要害。当然，除此之

外，你也一定要学会做出决定，并将你的选择付诸行动。要知道，忍耐只会导致不满与怨恨。

所以，为了你的爱，为了你的终生幸福，从现在开始，请为自己着想，请依靠自己的力量去生活！在这条发展自我的路上，你终会发现获得真爱的核心原则，那就是只有当你肯定了自己的价值，并且有能力满足自己的一切需要时，才有资格去接受另一个人的爱。就像故事中的婚姻专家曾经对这对夫妻所说的那样，现在我们也要对你说：请重新开始为你自己而活吧！或许这正是你的伴侣生活和幸福婚姻所缺乏的。

当他的工作变成她的生活

先来看这样一个故事

每年的3月中旬，麦克便开始训练他的足球队，以应对接下来的秋季赛事。上半学年，他利用空闲时间训练球队、观摩球赛录像，还为明星球员补习功课。赛季过后，他还利用课余时间观看其他学校的比赛活动，希望能从中发现具有潜力的球员，以便为下一学年的比赛做准备。只有到了暑假，麦克才有喘息的机会。可是，最多过两周，新的赛事又要开始了。

由于麦克的努力，使得他所在的球队战果辉煌，学校还特意聘用他为长期教练，这意味着将来许多年麦克会有一个稳定的可观的收入。

妻子若拉则在家教养子女，并且还极力支持丈夫夺冠的目标。每天早上，她会准备热气腾腾的早餐，而麦克狼吞虎咽后，便冲向学校。之后，若拉会花时间精心选购麦克喜欢吃的食物作为晚餐。可是，由于训练的时间总比计划的长，所以，麦克常常无法准时回家用餐。当麦克回到家时，若拉为了让他充分休息，享受一下宁静和安逸，总是严加管束孩子的行为举止，当麦克的工作进展顺利时，家中大小事务都是她自己拿主意。

此外，若拉还会坚持把麦克的衣服洗得干干净净，再熨烫得整整齐齐。每当麦克谈到他与队员的冲突和摩擦时，她总是耐心聆听，并帮助他学会如何与那些桀骜不驯的孩子相处。麦克的每一场比赛，若拉都会到场观看，为他助阵加油。实际上，这也是他们夫妇一起外出的唯一机会。

如你所料，麦克和若拉之间的问题终于爆发出来了。在这样的婚姻关系中，若拉逐渐迷失了自我，对自己的需要不再敏感，与此同时，不断地开始埋怨麦克的自私和冷漠。的确，麦克实在是太过专注个人的赢球目标，以致从一开始他就从未察觉到问题的存在，没有意识到自己忽

略了若拉的需要。当他发现两个人的关系不对劲时，又难以理解为何会这样。

乍看起来，似乎麦克是“罪魁祸首”。当然，这也有若拉的责任。每当麦克进入新赛季的繁忙工作时，若拉总是尽量地关爱和接纳他。然而，当若拉发现麦克对她的付出毫不在意或不欣赏时，便开始心生不满，抱怨麦克没有尽到做丈夫的责任。这种情况下，麦克有时会安慰她别担心，有时也会答应为她和家庭做些事情，但是，麦克过后还是会忘得一干二净。渐渐地，若拉感觉自己受到了冷落。

起初，她采取一种更加理解他、关爱他的方式来赢得丈夫的注意，但是麦克依然无动于衷，因为男人天性不会注意与目标无关的事物。可是，再后来，若拉实在忍受不了了。她气冲冲地告诉麦克，自己完全感受不到他的爱。面对妻子的指责，麦克则是竭力为自己辩护，指出这些年来他是多么辛苦地赚钱养家。如果若拉再次紧逼，他还会完全否定她的感受，说她反应过度，简直是无理取闹。看来是若拉从来没有对麦克谈起过自己的需要，她以为自己已经表达得很清楚了。然而，遗憾的是，麦克根本不懂她的表达方式。

事实上，这是夫妻双方按照各自的思维方式做事的结果。麦克不了解问题的起因，而若拉却不知道自己处理问题的方式只会使问题变得越来越糟。

用爱的态度表达负面情绪

其实若拉并不理解，当她强迫自己努力关爱、接受和支持麦克的时候，实质上，她已经压抑了内心的负面情绪，然而，当愤恨、沮丧、悲伤、失望、担忧和害怕这些情绪不断地积压在心里时，最终只会以抗拒的态度倾倒出来，正如她对麦克所说的：“我为你付出了那么多，你却从不回报。我爱你，但你并不爱我。”

从来没有人教过若拉如何以爱的态度表达自己的负面情绪，所以她只会在两种极端之间摆动：或是压抑自己的负面情绪，继续强迫自己关

爱他人；或是充满怨恨，任意发泄心中的不满，变得毫无爱心。实际上，这两种方式都不管用。如果若拉强迫自己关爱他、接受他，是不会起作用的，因为麦克会认为一切正常，仍旧继续埋头工作。如果若拉对麦克采取毫无爱心、愤恨、不接受、不欣赏、不信任的态度，他就很难接受她激烈的言辞。

事实上，如果若拉期待麦克对她的需要和问题有所回应，她就必须让他明白她内心的真实感受。首先一点就是要学会及时表达自己的负面情绪，不让它们郁积在心中，而对于麦克而言，则要学会倾听她的感受。如果口头沟通不起效，不妨用书信的方式来表达自己的心声。事实证明，学会用爱的态度表达消极情绪的最好方法就是把自己的感受写出来，再认真念给伴侣听。如果这种方法也不奏效，还可以尝试寻求专业心理咨询师的帮助。

若拉如何改变

在这个案例中，如果若拉不懂得负起表达个人情绪、愿望和需要的责任，她将继续感受不到伴侣的爱。不过，有一点我们应该知道，那就是女人天生就具有一种发散式认知模式，正是这种天性使得她们生来就懂得关注所爱之人的需要。可是，若拉始终不明白，如果麦克爱她，那他怎么可能忽略她的需要呢？在若拉的经验中，爱一个人就是要全身心地投入，满足对方的一切需要。当麦克对若拉表现出漠不关心的时候，便误认为他不爱她了。

当若拉感受不到麦克的爱时，她先是压抑自己的感受、渴望和需要，与此同时，还努力让自己看起来更可爱，而不是把它们表达出来。若拉之所以压抑自己的负面情绪，努力给予丈夫更多，为的就是能够赢得他的回报。给予并没有错，但若拉的问题是不懂得接受爱。在得不到回报的情况下，她付出的爱越多，越难以接受他人的好意。

对于若拉来说，她自认为坚强、独立、不需要倚赖他人。但是，当她变得越来越难以接受他人的好意时，麦克反倒对她越来越不感兴趣

了。当若拉不断付出却很少接受时，她渐渐变得强悍起来，甚至丧失掉原先吸引麦克的女性所特有的温柔特质。当她一再压抑自己的负面情绪，实际上是阻隔了内在体验爱、喜悦、感激和信任的能力。至于麦克，他的注意力全部都在工作上，甚至都没有意识到她的变化。

应当注意的警兆

在婚姻关系中，绝大多数夫妻或多或少地曾经历过以上这种感受。下面几条警兆，能在一定程度上帮助你意识到夫妻关系出现了问题：

1．你的伴侣经常忘记曾经答应过你的事情。

2．你不愿意开口向对方求助。

3．伴侣为你做了很多事，你仍然觉得不够。

4．你不能坦然表达自己的沮丧，你还刻意隐藏这种情绪。

5．你时常因小事大发雷霆，却故意避开真正的问题。

6．伴侣似乎不再对你表示热情，而你也并不在乎。

7．你觉得自己比另一半付出的多，经常感到不满。

8．你认为如果伴侣能有所改变，你会快乐得多。

9．你常常感到内疚或不开心。

这些都是很正常的现象，特别是当你不懂得男女之间的差异时。但是，为了克服以上各种心理症状，女人们不妨尝试以下几种建议：

1．接受伴侣和你的思维是截然不同的这个事实，并学会适时求助。

2．当你烦恼时，不妨表达出来，但尽量保持接纳、信任和欣赏的态度。

3．当你向另一半倾诉时，应设法让他了解你无意责备他，并告诉他，他的倾听对你很有帮助，你很感激他这么做。

4．当你感到愤恨时，不妨找个女性朋友谈谈，然后，再以体谅的态度向伴侣诉说你的感受。

5．学会向对方请求帮助，即使他不能帮助你，你也不要在意。

6．感谢伴侣为你做的点点滴滴，不要认为他做这些事都是理所当然的。

7．关爱对方之前先关爱自己。如果你感到身心疲惫或处于重压之下，千万不要委屈自己付出。

8．当伴侣提出一些有益亲密关系的建议时，如“我们今天出去吃饭好么”或“我们一起去度假吧”，等等，千万不要随意批评或改变他的想法。

9．结交一些人缘很好的朋友，向他们吐露心声。如果找不到这种朋友，不妨寻求专业心理咨询师的帮助。

10．和伴侣一起探讨本书的内容，了解他的想法和感受，并努力予以接纳。当然，你也要把你的想法说出来，以便让他进一步了解你。

麦克如何改变

麦克的问题在于他意识不到自己已经逐渐失去了对伴侣的兴趣，只知道相对于亲密关系，他对工作或嗜好更感兴趣。以下几条警兆，可以帮助男人察觉自己的亲密关系是否出现了问题：

1．过分重视工作，经常忘记答应过伴侣的事情。

2．你答应伴侣整修家中的某样电器，但是转而又去忙自己的工作，将它忘得一干二净。

3．你完全不了解伴侣的感受，却发现自己经常告诫对方应该或不应该产生某种情绪。

4．你搞不明白为什么伴侣总是为一些鸡毛蒜皮的小事烦恼不已。

5．你发现自己对伴侣和孩子的话总是漫不经心，不是想着工作上的难题，就是因电视节目而分心。

6．当伴侣开口说话时，你总感到不耐烦或索然无味。

7．性生活时，你不再充满激情，对伴侣失去原有的兴趣。

以上各种感受，相信每个男人多多少少都曾体验过，然而，其中每一项都是男人的聚焦式认知模式造成的。就这种认知模式本身来说，没

有好坏之分。如果做事情不能一心一意，那么什么事情都做不好，但是如果过于专心，就会忽略了他人的需要。由此可见，聚焦式认知模式如果不能和发散式认知模式平衡发展，对两性关系的经营必定有害无益。

了解了这点，男人可以通过倾听伴侣的心声来扩展自己的注意范围。但是，有些男人平时过于关注工作，一想到要花时间倾听伴侣的心事，就觉得难以忍受。为了减轻这种“必须聆听”的压力，不妨鼓励伴侣把自己的感受写下来，然后约定时间专心聆听。只有这样，才能为伴侣和家庭作出更多的贡献。

别让感情老化

相爱容易相守难

每对爱侣都要经历感情和生活融合的磨炼，才能实现恋爱的童话。然而，随着相处的日子越久，容忍对方的限期也越来越短，看着对方死性不改的陋习早已定型，你更是觉得和这样一个人在一起简直就是一种负累。

艾瑞儿和阿诺结婚已有三年，一天，艾瑞儿和她的一个闺密吃饭时，聊着聊着就不由得诉说：“我已爱到心生厌倦了，我和阿诺在一起的时候，连个亲密的拥抱都省略了。还记得刚结婚那会儿，我挽着阿诺的胳膊在公园里散步的时候，每当看着身旁你侬我侬的老夫老妻从我们身边走过，我俩就投以羡慕的眼光，一同认为我们也要这样。然而，结婚才三年，我就觉得这种感觉很差劲，甚至感觉像早到的更年期一样。”一想到这里，艾瑞儿顿时有些害怕。

对于艾瑞儿来说，生活早已谈不上激情。虽说很多人会有类似的经历，好心说服自己平淡也有平淡的好，可是，每当面对镜中自己变老的危机时，你的心不由得开始慢慢变灰，于是，你开始狂恋年轻的情人歌手，开始幻想假如可以的话，好想好想再恋爱，重新燃亮年轻时火烫的恋爱感。

或许很多人都曾想过，是不是这一生就落得如此，不再有机会被追求，被约会，体会心跳、热吻、火烫烫的爱呢？人生长路漫漫，为什么爱情的生命比名店的大减价周期还要短暂？女人难道就这样过一生吗？到底是什么东西，把好端端的感情关系变得黯然无光，甚至死气沉沉、一蹶不振，只想找个借口逃避和埋怨，甚至想到分开？

亲密相拥，一个遥不可及的梦

古往今来，男婚女嫁似乎就是为了能够与别人建立某种亲密的关系。实际上，时至今日，这种渴望仍然没有丝毫减弱，人们一直都在渴望能够与某人一起体验这种私密、排他性的关系。我们希望能够选择自己的意中人，也希望意中人能够钟情于自己；我们希望向伴侣倾诉衷肠，也希望对方向自己吐露心声。

也许你会认为，不是任何人都渴望建立这种亲密的关系。也许你正心存疑惑：你和你的伴侣是否都愿意继续保持这种关系？也许你会怀疑，你们之间是否存在过或者是否能够建立起这种关系？如果你的心里存在以上某种担心或者困惑，说明你仍然渴望拥有这种亲密关系。和你一样，你的伴侣也同样渴望拥有这种关系。

为什么要这样说呢？据一份调查研究报告显示，无论是男性还是女性，绝大多数人都会强烈渴望与别人建立某种亲密关系，大多数男性更是承认对此心驰神往。调查结果还显示，女性同样渴望亲密关系。虽然有研究表明，女性婚后的健康状况、幸福指数和寿命都大打折扣，但这并没有阻碍她们跨入婚姻殿堂的步伐。其次，电视剧也是最好的证明。无论是制片人还是广告商都最清楚不过：人们最希望看到的，就是那种亲密无间、罗曼蒂克的情感联系。所以说，为了获得亲密关系，男婚女嫁才应运而生。

那么，为何许多已婚夫妻和待婚男女仍然在为建立并维持这种贯穿一生的亲密关系而烦恼纠结不已呢？既然我们已经步入了婚姻的殿堂，为什么我们还需要寻求帮助呢？究竟是什么地方不对劲呢？

原来，我们都理所当然地以为爱就是永恒，不知道其实爱情比青春还脆弱，需要不断更新、新陈代谢，让自己容光焕发。爱不怕没有心，最怕的是老化。一旦爱老去了，心就会变得麻木不仁，失去激情，失去情趣和更新的动力。这样的爱简直就是不堪一击，时间越久，越容易生厌生变。

对于你的爱是否已经老化，也许你还在持怀疑态度，下面不妨问问

自己这些问题：

你有多久没有怀着初恋的心情和眼神跟伴侣相处了？

你有多久没有跟伴侣分享人生的理想和梦想了？

你有多久没有仔细看一遍你的爱人，重新发现对方的外表和内心了？

你有多久没有约会爱人，送他自己悄悄自制的礼物了？

你会将感恩藏在心里，还是欣然表达，让对方知道呢？

你觉得是伴侣才令你产生负面情绪，使你愤怒、委屈和难过的吗？

当你的爱人感到满足和快乐，你却总是没有感到满足，所以很难全情投入地分享对方的快乐吗？

原来，是我们自己先麻木了爱，过分重视经营生活，其实在婚姻关系中，爱同样需要补养和维修，这样它才会历久常新，避免生锈和老化。因为我们只是凡人，爱未能完美自足。所以，爱不止要守护，还需要更新，从现在起，重新恋爱，别让感情老化，婚姻才会变得温馨而长久。

营造轻松的家庭氛围

在一份知名的杂志专栏上曾写过这样一段话：“对你的丈夫和孩子而言，家庭有什么意义完全取决于你的作用。当然丈夫和孩子对家庭也有义务，但是关键的还是在于你，在于你所创造的环境、营造的气氛，特别是你的榜样作用。”

对于一个男人而言，无论他多么喜欢自己的工作，工作本身总会给他带来一些压力和紧张情绪。如果这个人要在第二天以饱满的精神状态投入到自己的工作中，那么，他就必须在家里消除这些紧张情绪。每个妻子都想做一个称职的家庭主妇，可是很多人又常常把握不好尺度，反而让丈夫在家中很难放松。

有这样一位妈妈，她总是担心自己的小孩会弄脏她的地板，所以，她就不允许她的小孩带小朋友来家里玩。不仅如此，这位妈妈还总是担心她那有吸烟嗜好的丈夫会把家里弄得到处都是烟味，所以，不让丈夫在家里抽烟。更极端的是，这位女士就连看书看报也要丝毫不差地放到原处。或许，有的人会觉得这么做有点不合常理，但是，生活中的这种情况远远超过我们想象。

类似的故事还有很多，下面这则故事中的哈丽叶就是其中之一，她的生活目标就是保持家中绝对的干净，她甚至无法忍受家人放错了坐垫。每当朋友来家里聚会，她又担心朋友会把东西弄乱，因此不欢迎朋友来访。在她眼里，还认为自己的丈夫简直是一个破坏分子，破坏了她辛辛苦苦创造出来的干净环境。在哈丽叶收拾得干净整洁的房间里，每当她的丈夫随手放置烟缸、报纸、眼镜盒和其他东西时，她就一定很生气，想和他大吵一架。

男人在外工作了一天，回到家的时候，他们想感受怎样的气氛呢？什么样的家庭才能让这个男人每天早晨都精力十足地去投入工作呢？营

造温馨的家庭气氛对男人事业的影响，可能远远超过你的想象。

家庭，本来就是一个随意放松自我的地方。妻子可以决定家中物品的布置，但是不要忘记舒适——这可是男人对家庭的最大需要。也许，在有些女人看来，这些东西可能很有情调，但是在身心疲倦的丈夫眼里，却并不这样认为。以精巧的桌椅、精致的毛织品、各种装饰品为例，也许做丈夫的只是希望放烟灰缸、搁报纸的地方，可以让他随便搁搁脚就行。下面不妨让我们看一看单身汉的房间，了解一下男人喜欢怎样布置房间吧。

派克先生是一位特约医生，他的诊所在纽约的帕克萨斯地区40号，他的办公室就在家中，最近正在重新装修。一天，派克先生的朋友到他那里去，看到那些候诊的男病人都用羡慕的眼神，打量着他那宽敞的沙发、皮革面的桌子、高大的铜灯和下垂的大窗帘。

林克先生也是一位单身汉，他是新泽西州标准石油公司的地质部主任，由于工作的需要，他跑遍了世界上每一个偏僻的角落。他在纽约有一所非常现代的公寓，而且他把自己的房间布置得非常舒适，充满了个性和趣味。不仅如此，林克先生还会把他旅行带回来的纪念品当作房间的装饰，从刚果的木雕到东方的象牙雕，就连床单都是从秘鲁带回来的骡马皮。难怪很多人都说，明白林克先生为什么不愿意结婚了，因为即使是一个女人，也未必能够像他那样把房间打理得那么舒适。

如果你真的无法忍受你的另一半把烟灰弄得到处都是，那就多给他买几个大型烟灰缸吧。如果你的另一半经常一不小心就践踏了你最喜爱的精致脚垫，那就把你喜爱的脚垫放在客厅里，给他买一个塑胶脚垫吧。为什么你的另一半会经常把烟斗、相机、收藏品、书本、报纸放在固定的地方？也许根本就没有合适的地方可以让他放置，他只好把它们放在阁楼的角落里了。请记住，如果你想把你的丈夫留在家中，那么，

最好的办法就是让他感到家的轻松与舒适。

集中你的婚姻注意力

你的婚姻还保鲜吗

激情男女结婚后时间久了，就会有左手握右手的感觉，恩爱夫妻也可能面临婚姻平淡无味的考验。先来看看下面这些题目，回忆一下你们之间的关系，如果你的答案中有大部分是“是”，那么你要小心了。注意，这可是危险的信号！

1．你和你的伴侣还像初恋时那样，每天对对方说“亲爱的，我爱你”吗？（是 / 不是）

2．他是不是突然经常很晚回家，而每次的理由都不尽相同，加班了，和朋友聚会了？（是 / 不是）

3．他的电话账单是不是突然多了很多？（是 / 不是）

4．他是不是开始在意自己的打扮，就像你们热恋时那样，他好像又重新有了青春活力？（是 / 不是）

5．你们的性生活次数是不是在减少，每次你想的时候，他总说很累？（是 / 不是）

6．你们的性生活质量是不是越来越糟，每次他都像是在例行公事，完全不顾你的要求？（是 / 不是）

7．他是不是不再开始关心你了，甚至记不住你今天穿的哪件衣服，梳的什么发型；在以前，他连你衣服上有几颗纽扣都能记得一清二楚？（是 / 不是）

8．他是不是经常和你谈话时，接到某个电话就突然压低声音，或者到卫生间去接听。当你问是谁的时候，他总是很多理由？（是 / 不是）

9．他是不是开始迷恋上网聊天，还特意在电脑上设置密码，让你无法登录？（是 / 不是）

10．你有没有注意到他的皮包里会有一些包装精美的小礼品盒，你以为是

送你的礼物，他却说是送给客户的。几天后，礼物就被送走了。（是／不是）

11．他是不是开始接到一些神秘的短信，而且经常在夜深时发来，他开始喜欢把手机铃声改成震动。一旦你问起，他就说不想打扰你休息？（是／不是）

12．你在他的口袋里是不是常会发现一些酒店或者咖啡店的账单，当你问他和谁在一起时，他总是支支吾吾？（是／不是）

在这些问题中，如果你发现自己居然不得不对其中的三分之二回答“是”，那说明危险信号已经在向你发出暗示了，意味着你的婚姻生活早就不像最初那样的鲜活和充满激情了。

维持新鲜度，就要有“焦点意识”

每个人都希望婚姻能激情常在，就如同女人总希望青春永驻一样。然而，激情就好比女人的容颜，青春总会逝去，容颜也会渐渐褪去。适当的皮肤保养可以让女人容颜久驻，同样的道理，适当的激情保养更可以让婚姻中爱的感觉流逝得更慢。

我们常说，最良好的夫妻关系，不是火热的激情，也不是温暖的亲情，而是互相理解的友情状态。在这种情况下，夫妻双方才容易敞开心扉，毫无疑问，这是一种最舒服的男女相处模式。想要留住男人，老婆就得学会做他的好友知己。看看吧，那些真正聪明的女人，总是会想尽办法成为老公的朋友。

婚姻关系中，激情其实就是一种争夺宠爱的过程。婚姻中的每个人无不例外地希望自己能成为对方眼里的焦点，但是随着婚龄的渐长，双方的注意力多多少少会有所分散，而且在实质生活的进展过程中，如果婚姻的内容越丰富，当然也就会越使你分心。在某种程度上，我们会说这种“分散”会造成对方心中爱的缺失感。

不过，如果夫妻之间想要维持原有的那种新鲜度，就必须要有“焦点意识”。换句话说，不仅是你自己要意识到，你更要让对方意识到，

你时刻把他（她）放在第一位，这样你的另一半才能更集中精力。

要让婚姻双方都自愿地去承担婚姻忠诚度的维护责任，那就必须让你的另一半有所意识，他对这个家庭是最重要的、最不可或缺的。当然，这也并非你想象得那么难，要知道，每个男人无不希望女人永远能够眼中有他，作为女人，能做到这一点，婚姻激情的寿命自然便会延长。

很多夫妻之所以闹矛盾，不是因为不爱，而是因为爱得不够专注。一生的婚姻中，只需要做好一件事，那就是不断地集中彼此的注意力。如此，幸福也就不远了。

面对激情的召唤

现今，出轨率越来越高，令男男女女对婚姻失去了信心。站在女人一方，开始对男人的自律性表示绝望，进而开始猛烈地攻击男人的本性，说出“男人天生就不是好东西”这种气话。

嘘，不要这么极端。也许有人出轨是因为贪欲，在这个时代，有更多的人之所以出轨，往往是因为内心的彷徨与无助。出轨，在一定程度上，反映的是人们心中热情的丧失。让我们看看下面这则事情最后会有一个怎样的结局，他们能否得到自己想要的幸福呢？

库柏和德恩是无话不说的好友，一次酒吧闲聊时，库柏无奈地向德恩说起自己的心里话，人过中年的他越来越觉得自己的人生正在走下坡路，感觉自己好像走到了一个最为平庸的时候：每天都要面对毫无新鲜感的妻子，熟能生巧不再有刺激感的工作。与风流倜傥的德恩相比，他觉得自己简直就是一个不再令人注目的中年男人。

在一次公司会议上，库柏的老板把新助理介绍给大家，她是来自密歇根的魅力女孩莎莫。莎莫自幼父母离异，因此对于感情的态度有点与众不同。刚开始的时候，库柏和莎莫没有一见钟情，但是却在一次酒吧K歌后彼此示好，双双坠入了爱河，成了恋人。而且这段办公室恋情迅速升温，爱火烧得谁都无法预料。

库柏顿时觉得自己的日子活得神采飞扬，毫不避讳地把这位美丽尤物介绍给德恩认识。就连一贯花痴的德恩都难以置信这个朋友在这个年龄还能得到如此倾心的事情。

但是，让库柏万万没有想到的是，这件事情很快就被妻子知道了。当他与妻子对视时，心中无比复杂，妻子更是歇斯底里地和他大吵了一顿。

不忠的情形一直都是婚姻问题的一部分。现如今，男人与女人的出轨现象更有日益增多的倾向。如果有一个适当的社交场合，有一次选择外遇对象的机会，无论是男人还是女人同样都会有出轨的渴望，而且更微妙的是，很多人都会沉迷其中，欲罢不能。可以说，在很大程度上，有出轨的诱因，再加上机会，是发生出轨行为的两大因素。

如果身处婚姻的人来看这个故事，无论男女老少，大致可以分为两类：一类看了会心虚，另一类不会。心虚之人必定是库柏那样的男人，自私、懦弱、内心挣扎，没有责任感。可是，激情过后，还剩下什么呢？迎面而来的内心冲击是懊悔不已，还是意犹未尽呢？

激情是一种强烈的情感表现形式，往往发生在强烈刺激或突如其来的变化之后，它是如此的迅猛、激烈、难以抑制。人在激情的支配下，常能调动起身心的巨大潜力。而激情原本就来自生命本身的好奇心和探索精神，是本我能量的充分释放。当然，这种激情并不是简单的两性之间的性吸引和魅力吸引，而是一种以内隐形式存在的生命本能，只要条件适宜，就会迸发出电光火石。

我们都知道，一个人越是在沮丧的现实环境下，就越会有想要追求突破与开放的心境。尤其是男人，永远都需要人生的满足感。当其在某一方面获得满足之后，便会安于平衡的状态。否则，他就会想尽一切办法拓展这种满足感。当然，对一个男人而言，满足感最重要也最简单的来源，无非就是一个漂亮的女人。当一个人心底的目标感越来越模糊的时候，便会尽可能地想去抓住点什么。这种情况下，激情往往是一个人证明自身存在感的最佳途径。

在婚恋关系中，激情也是人生命激情的一部分，如果一个人缺乏生命激情，那么，对爱情、对伴侣，是难以有真挚激情的。但是，激情的生存也需要土壤，那就是健康、积极、宽容的土壤。如若不然，激情一旦决堤，也有可能造成伤害。

所以说，当我们听到激情的召唤时，不妨停下来倾听一下方向，要

知道，不是所有的激情号角都值得你去奋不顾身地投入。虽说有些时候激情仿佛是被沙漠掩盖了很多年，在庸庸碌碌的生活里，我们也仿佛成了庸碌的分子，可是，只要我们依然有爱的能力和勇气，激情一定会像绿洲一样，在你意想不到的时刻出现。

共同的梦想是婚姻的保鲜剂

想要幸福就先找目标再行动

一提到幸福，我们就会想到这样的情景：在海边的椰子树上，悬挂了一张吊床，有个人正躺在床上美美地睡着懒觉。其实，这些景象和真实生活中的幸福还是有着一定距离的。

一项脑科学的研究结果表明，幸福指数越高的人，他们平时的样子一般是“在做某种事情”。换句话说，幸福的人总是在做点什么，种花、打网球、学舞蹈，等等。

也许，很多人会有这样的疑问了：“他们总是那么的精力充沛吗？”不是。他们也是人，他们也会有不耐烦的时候，那么，是什么在驱使他们呢？那就是“目标”。

人们在制定目标，并且实现目标的时候，总能感到或多或少的快乐。你的目标可以是在自家里的庭院里种满花草，或者通过司法考试，甚至可以是在纪念日跟你的伴侣跳一支舞，给他一个惊喜，等等。总之，你的目标不一定非要多么的宏伟远大。

越是幸福的人越是能发现新的目标，然后一步一步地向目标前进。更为神奇的是，在实现目标的时候，他们总能感觉到幸福的滋味，不过，在实现目标的过程中所感觉到的快乐，才是真正让他们感到幸福的源泉。

多巴胺是幸福荷尔蒙的一种，这种物质的奇妙之处就在于，人们在预想快乐的时候，会比享受快乐时分泌更多这种物质。这也可以解释为什么我们在准备旅游的时候往往比旅游本身更能感到开心快乐的原因所在。

对于一个有目标的人而言，他们会为了实现自己心中的目标而不断努力奋斗前进着，在这个过程中，他们在不停地“预想”。可以说，找到

目标这件事情本身，就能够使他们在心理上享受满满的幸福感了。

不过，这个多巴胺却是一种喜新厌旧的荷尔蒙。在夫妻关系感觉索然无味的时候，这种跟爱情和做爱也有着较深联系的多巴胺，则会使人产生偷情的冲动。更进一步说，当这个容易令人变得紧张的目标一旦实现以后，就很难再带给人快感了。幸福的人没有在沙滩上度过自己的人生也是出于这个原因，实际上，是因为他们需要不停地找到新的目标，这样才能继续感受到幸福和快感。

如此看来，我们如果想要变得更幸福，就要为自己找一个目标，并为实现这个目标不断努力着。当这个目标实现以后，再尽快找到下一个目标，如此反复，你和你的伴侣，以及所有的家庭成员才总是处于一种一起共享目标，一起努力，然后再次找到目标的状态。如果你照这个过程反复下去，就会建立我们所说的“幸福的家庭”。

有梦想的夫妻关系，爱情不会冷却

艾伦到几年前为止还很喜欢她的先生霍普，但是突然有一天，她越来越发觉自己似乎变得不那么喜欢自己的另一半了，无论对方做什么，她都觉得那么不顺眼。以前觉得先生长得很帅，但是，不知道从什么时候开始，她开始觉得自己的另一半简直就是一个土得掉渣的大叔。对于艾伦的这一想法，她的先生好像也感觉到了，对艾伦也冷淡了一点。艾伦明白了，这就是人们常说的“倦怠期”。

那段时间，艾伦认识的一位邻居跟她提起了房子的事情。

“我们要移民去加拿大，以后不会再回来了，所以准备把房子卖了再走。你要不要买我们家的房子？我记得以前你总说要买一个大一点的房子。我觉得我们家的房子还不错，本来想交给房产中介去办理。不过，我突然想起你曾经说过想要买，所以先跟你说一下。我也做点好事嘛。价格大概就是这个程度吧。”

艾伦一看价格，哇，还真是很合适。要是能买到这个房子，那么艾伦应该也算是走运了。但是，当时他们手上的钱并没有那么多，所以，她就叫那位邻

居先等一个星期，事后，她就转身去给霍普打了电话。

从那时候开始直到收房为止，这对夫妻做了很多很多以前从未做的事情。他们先是从调查周边房价开始，研究这套房子是不是真的值得买；接着，他们又去银行询问有关贷款的事情，等等。为了买房子这件事情，艾伦和先生每天都忙得不亦乐。就这样，两个月以后，他们带着自己的家当来到了新家。

第一天晚上，艾伦不知不觉地想到他们夫妻俩的曾经那段倦怠期，不过，现在俨然已经在和先生互相帮忙、一起谈论、共同寻找解决方案的一系列过程中，不知不觉地蒸发掉了。

回头想想过去，艾伦不觉地感慨起来："过去的两个月实在是有意义的两个月啊。"当然，这也是艾伦第一次觉得，夫妻之间确实需要共同的目标。

如果艾伦放置不管这段好不容易恢复的感情，那么很有可能过一段时间以后，说不定她还是会产生倦怠感。于是，在日后的生活中，艾伦经常有意识地在家庭里提出各种问题。其中最突出的就是，跟先生约好一年以后去旅游的事情。当他们夫妻俩选好地点后，每个月都会存一点钱。每当电视上播放他们要去的那个旅游景点或者是在外面听到关于那个景点的传闻趣事，他们都会在一起开心地谈论半天。可以说，至少到现在为止，正是两个人之间的共同目标解救了他们。

很多夫妻在一起过日子的时候，两个人几乎没有梦想过什么，甚至连自己的梦想都没有。每当自己的生活不顺利了，或者是人生有什么波折的时候，他们总是会埋怨这个社会。那些把爱情当作是精神支柱的夫妻也是一样，我们往往会看到，在他们结婚以后没多长时间，他们连那最后的精神支柱很可能都会失去。可以说，缺乏共同梦想的爱情，其使用寿命甚至比电灯泡还要短。很多家庭只不过是在表面上维持法律意义上的夫妻关系，更多的精力都放在孩子和赚钱上，却从未或是很少感受到真正的爱情。

如果你即将踏入婚姻的殿堂，那么，你要趁第一阶段的爱情烧尽之

前，尽快找出你们两个人之间的共同目标。这种爱情比那些激情燃烧的爱情要长久得多。所以，请记住这句话，维持爱情的，是你们的意志和努力，还有你们的梦想。



07　床单下的性福秘密

性，是婚姻生活中，夫妻双方最重要的精神沟通方式。如果说爱情是婚姻的支柱，那么性爱就应该是爱情的根基。然而，很多夫妻对性却有很大的误会，并因误会而带来许多不必要的心理焦虑。事实上，揭开隐藏在床单下的性福秘密，才能获得幸福圆满的两性关系，并最终拥抱高品质的生活。



让人惊叹的性能量

生命的源动力——性能量

现在，我们终于可以谈谈有关性的问题了。不过，如果你期待的建议是关于大胆放肆的性体验，或是如何刺激你的性幻想，使你们更加狂野，那么，我们只能让你失望了。不过，在我们看来，这里所要教你的，绝对比那些所谓的技巧和方法更能引人入胜，也更能令你感到紧张兴奋。

在人类文明的创造和发展史上，知识、技术、语言等的推动力简直都“弱爆”了！越来越多的研究表明，世界上再没有哪种力量可以比性能量更能推进人类文明的前进脚步了。

先让我们看看动物的世界，为了得到雌性动物的青睐，雄性动物会想尽一切办法保持雄壮的体魄，学习建筑坚固安全的洞穴，让自己拥有优秀的觅食技能，以及与其他雄性动物竞争中获胜的能力。所以，最终获得交配权以使自己的基因继续传递的，往往都是那些最优秀的雄性动物。

同样的道理，在人类社会中，当一个男人遇到了中意的女人，他会不由自主地让自己变得更优秀，以俘获那个女人。为此，他开始注重自己的形象，学习某些必要的技能，争取获得更多权力和物质财富，以便让自己在众多竞争者中脱颖而出。

与此同时，在这种性能量的驱动下，男人还会不断地提升自己的能力，最终创造了整个世界——气势恢宏的宫殿、美妙绝伦的艺术品，等等。所以，男人在得到自己中意女人的同时，也为社会，乃至整个人类文明的进步作出了不可磨灭的贡献。

我们都知道，任何一种生物都是带着自己的使命来到这个世界的，那就是将自己的基因传递下去，使自己的族群逐渐得到延续。为了完成

这个使命，这些生物一生都在努力完善自己，努力争取到所有可能的交配机会，因此，它们会发展出一切的能力和特长（如偷窃卵子或霸占巢穴），做出一切骇人听闻的事情（比如甘愿被伴侣吃掉）。当然，人类为了让自己的基因能够得到最大化的传递，也是如此。只不过，人类由于双手的解放，逐渐发展出更多的欲望，比如权力、控制力，等等，致使基因传递的使命被偷偷地掩盖起来，不那么明显了。

某种程度上，我们可以说，如果不是受性能量的驱使，那么，大自然中很多美丽的生物将不复存在，人类世界也不会有这么多奇异美妙的装饰品，先人更不会不辞辛苦地为我们留下瑰丽鲜活的古建筑和古文明……试想一下，如果真是这样，这个世界将会是多么的了无生趣！

可以说，作为生命源动力的性能量，不仅促进了物种的延续和进化，同时也为我们创造了五彩缤纷、丰富异常的大千世界。正是在这种源动力的驱使下，各种生命才能在地球上延续几十亿年而不衰。

常与爱人滚床单的人看起来更年轻

其实，性能量的神奇还远不止这些，有这样一项医学实验：研究人员让男性志愿者从镜子中观察对面的多位女性，并按第一印象将她们进行评估和分组。实验证明，在“非常年轻”的女性人群中，往往有着固定的性伴侣，而且平均每周有四次性生活。或许，很多人要问了：“真的有这种事情？”那么，这是什么原理呢？

与所爱之人一起滚床单，可以促进女性体内雌激素的分泌，让皮肤变得更光滑、更有弹性，还可以锻炼身体各个部位的肌肉，有减肥瘦身的作用。而且在稳定的伴侣关系中，女性可以感受到更多的安全感和被爱的感觉，这对增强她们的自尊感也非常有益。另外，研究人员还指出，在滚床单时不使用安全套的女性，更容易精神焕发，不易抑郁，这很可能与男性精液中的锌、钙、蛋白质等营养物质可以滋养女性的身体有关。

与爱人经常一起滚床单，对男性也有很多好处。首先，有规律地滚

床单可以增强男性精子活力，提升生育能力；其次，滚床单还有助于心脏的健康；最后，滚床单还会促进内啡肽和催产素的释放，让人从日常的紧绷状态中解脱出来，增进睡眠质量。

如果你与你的伴侣在一起之后，明显觉得比以前更年轻、更富有活力，身体状况也变得更好，那么，恭喜你，这意味着你真的沐浴在爱河里，夫妻双方都非常享受当下的生活。

费洛蒙之谜：两性吸引是怎么发生的

“什么样的异性最吸引你？”当人们问起这样的问题时，往往会得到五花八门的回答，比如爱干净的人，比如有共同爱好的人，比如有某种特殊才能的人，等等。也许还有人会告诉你，他喜欢那些喜欢他的人。

其实，这些都是表面现象。事实上，你会被什么样的异性吸引，你会和谁展开一段浪漫的恋爱，通常是在你的大脑还没有做出反应，而你的身体和各种感觉，尤其是嗅觉早已帮你做出了选择。而你，只是那个执行者而已。

的确如此，男女之间最初的吸引并非单纯地来自相貌、衣着、谈吐、学历等这些所能看得见的信息（除非你与另一半的关系缘于功利性而非真正的吸引），而是来自身体散发出的看不见的气息，生物学家把这种身体气息称为“信息素”，也有的叫作“费洛蒙”。

这里所说的“费洛蒙”是一种无形又无所不在的化学分子，在每一个费洛蒙分子中都承载着人们独一无二的遗传学信息和各种欲望信号。举例来说，一个人的外形越漂亮，那么他的身体所散发的费洛蒙就越能得到异性的喜欢，这是因为外貌越漂亮的人基因也越优秀，这就给孕育健康聪明的下一代打下了一个良好的基础。下面这个实验就能很好地说明这一点。

社会学家先是让男性观看三张女性照片，并请他们根据直觉将三张照片按照漂亮、普通和不好看进行排序；接着，社会学家又搜集了三位女性的身体气味，尤其是腋下和内衣所散发出来的气味，并把样本标记为A、B、C三种；最后，社会学家请男人们闻一闻这些不做任何标记的气味，再说出他们自己最希望和哪一个样本的女性约会。实验结果表明，几乎所有男性都愿意和C样本的主人约会，而C样本正是大家都公认为“漂亮”的那位女性。

让我们不妨想象一下，在一个巨大的社交空间里，成千上万个人们的费洛蒙都飘荡在空气中，用人们难以想象的形态进行着各种“游览”，它的使命是帮我们敏锐地寻找让自己心动的对象。

在与我们心目中那个对的人碰撞之前，这些费洛蒙大多时候都是漫无目的地“瞎逛”。然而，一旦锁定了目标，身体就会立刻释放出大量的费洛蒙，这是一种只有当事人才能收到的“讯息”，它直接影响着大脑中负责情绪的潜意识层，让我们不由自主地看着对方，进而一步步地走近彼此。于是，一段美妙的浪漫关系就这样开始了。可以想见，这是一幅多么美妙、神奇的画面！

生物学家也为我们证明，有不同身体气味的人就会有不同的免疫系统，而人们往往被那些与自己有着不同身体气味的人所吸引，事实上，这种结合而生出的后代往往更加聪明和健康，这也大概是人类能够称霸地球的密码之一吧。

因爱而性，还是因性而爱

有这样两个故事：一个是进行精神恋爱的情侣，在没有性接触的情况下，也能爱得死去活来；另一个是电影里深情演绎的男女因滚床单而发展出的深刻爱恋的故事。看到这里，可能很多人会有这样一个疑问：人们到底因为相爱才想要有性，还是因为有了性才去爱呢？

有一句话是这样说的：“爱情因性而更加美好，性因爱情而变得神圣。”此话可谓很好地道出了爱情和性的关系。

对于相爱至深的男女，自然会非常渴望与对方的身体发生亲密的融合（几乎所有精神恋爱的伴侣都是因为不具备发生性关系的现实条件，而非刻意保持所谓爱的纯洁性）。在私密性极高的空间里，彼此会将自己完全裸露在对方面前，达到一种“你中有我，我中有你”的紧密结合的忘我境界。

在这个过程中，人们会感受到自己正选择无条件信任对方，而自己被对方无条件地完全接纳着，不得不说这是一种深刻的交流。这种交流是情感性的，更是肉体上的，如此一来，双方可以更进一步地确认爱与被爱的感觉。

而在一对相爱的男女那里，彼此之间如果有了性的互动，那么势必将加深他们的亲密感和安全感，当然，还会为他们的关系带来更多的稳定感和确信感。

当然，也不排除有些时候，人们会对某个异性产生一时强烈的性欲望，在彼此毫无交集的情况下就对对方产生了一种难以抑制的渴望。下面这个故事就为我们描述了这一点：在公共汽车上，男主人公和女主人公突然偶遇，彼此之间产生了不可抑制的渴望，继而由性而爱，开始了一段充满纠葛的感情故事。

现实生活中，也确实不乏这种因性而爱的例子，比如，有人爱上

了“一夜情”的对象，后来，又把“一夜情”变成“多夜情”，然后，两个人结了婚，过上了幸福的小日子。

然而，实际上，这种由性关系开始的感情往往不容易善终。上面的剧情发展到后来会有怎样的结果呢？男、女主人公踏入婚姻殿堂之后，男主人公很快就对女主人公的身体失去了兴趣，两个人开始了对彼此的虐待和折磨，最终故事以悲剧结尾。

在这种由性吸引而开始的感情中，往往激情的成分占很大一个比例。如果两个人建立了爱情关系以后，又不注意培养感情，尤其是信任感和亲密感，那么，一段时间以后，这种因性吸引而燃起的激情很快就会由于新鲜感的消失而逐渐淡化，最终，一段美好的爱情佳话很可能就会沦为一个香艳的风月故事。

正如社会学家经过长期的追踪研究发现：因爱而性的爱情更容易稳定和长久。在爱情这个基础上发展起来的性关系，更有助于加深彼此的爱意，并使双方的关系变得更加稳固。而那些因性而爱的感情则更多地需要建立在激情的基础上。如果要想发展成长久的爱情，那就需要在关系开始之后，不断地加强彼此之间的了解和亲密感的培养。如若不然，这种因性而爱的关系很可能就会夭折。

亲密绝不只是肌肤之亲

先来看一个真实的心理咨询案例

海伦是一位优秀的桥梁工程师，最喜欢的事情就是在微博上晒恩爱。在朋友圈里，她与结婚四年、相爱十年的丈夫是一对让人羡慕不已的模范夫妻。

可是，海伦也有她的苦恼，那就是刚三十多岁的丈夫就开始“不举”了，每次性生活都很不顺利。于是，海伦的丈夫开始频繁加班，还经常睡在办公室里。这种状况一直持续了很久，两个人计划要生孩子的想法也变得遥遥无期。

一直以来，海伦对性就没有太多的需求，没有性生活也是可以接受的，但是迟迟没有小天使的降临却着实让她大伤脑筋。但是，海伦也很心疼丈夫，觉得他也许是心理压力太大了，就借工作来转移注意力。

后来，这对夫妻经过商量，选择一起来做婚姻治疗，因为海伦实在是太想要个孩子，而丈夫的状态也让她很担心。

婚姻治疗师很快就发现，海伦的丈夫之所以“不举”，是因为在他的心里积压了太多对海伦和她的家人的愤怒。海伦的丈夫是个个性比较内向、习惯掩藏自己的情绪和想法的人，尽管他对海伦还是很有感情的，但是他们的生活还是显得风平浪静。

实际上，海伦的丈夫还是有性欲望的，不过，一旦这种对妻子及其家人的愤怒情绪从身体的各个角落渗透出来，就会不断地冲击着他的内心，让他无法再将性活动继续下去。慢慢地，他就一步步发展到“不举”的情况，大大挫伤了男性的自尊心，这才演变到借工作来逃避与海伦在一起。

最终，真相的揭露让海伦大吃一惊。她一直以为自己和丈夫两个人恩爱如初，想不到里面却隐藏着这样的惊天事实。

其实，在婚姻关系里，性行为还包含着很多丰富的内容：性关系能

在一定程度上反映感情关系的状态，并且是无所遁形的真切和直接。

故事中的海伦，经过一年多的婚姻关系治疗和情感心理修复，逐渐意识到自己之前完全是被两人之间的温情短信、烛光晚餐、短途旅行等这些表面上的浪漫所蒙蔽了——丈夫可以在大脑意识的支配下，迎合她做一些让自己开心的事情，可是，他的身体和性本能却无法受到大脑的控制。后来，海伦终于可以和丈夫同享鱼水之欢，并且，顺利地怀孕了。

和谐的性爱源自良好的感情

从上文我们可以看到，“滚床单”在一定程度上直接反映了夫妻感情关系的状态，换句话说，夫妻感情可以决定性生活的质量，和谐的性爱源自良好的感情。只有感情深厚的夫妻，在性生活上才能和谐美满。所以说，夫妻感情的深浅关系到双方在性生活上的享受。

情侣之间、夫妻两人手拉着手或是臂挽着臂一起同行，那是幸福的象征。当然，这种夫妻肌肤的接触同性交一样，有着同样的重要性。一项研究结果表明：人的嗅觉与气息在情爱中也起着一定的决定性作用。该研究认为，女子随性成熟而平添的一种香味，要比头发颜色和丰满的胸部更能使一个男子始终对她依恋不舍。同样的道理，男性的气息也会对女性的月经起着良好的影响，故少女痛经常常会在婚后得以缓解。

下面这个关于气味的试验也能很好地说明这一点：一位医学博士在一家妇科医院的候诊室里放了几排极为普通的椅子，并在其中的一些椅子上抹了些带有男性气味的物质，奇怪的是，前来就诊的女士会不约而同地坐到那些抹了男性气味的椅子上。当这位医学博士询问具体原因时，她们大多都毫无顾忌地说：“这毕竟令人心旷神怡啊。”从生物化学这一角度来看，这个试验很好地证实了为什么男女夫妇经常会依偎在一起的原因所在。

值得一提的是，从拉手、依偎、拥抱这些皮肤接触的方式中所带来的愉悦和快感，绝不是用语言、性交等其他方式所能代替的，这对加深

夫妻感情的作用也是不可低估的。因此，夫妻在一起（尤其是中老年夫妇），只要有可能，就应该尽量地多一些肌肤相亲的活动和机会，像挽臂散步、相互依偎看电视、上床以后，即使不性交也要相依相靠、搂搂抱抱，以尽量满足皮肤接触的欲望。事实也证明，带着这种心理上的满足感而入睡的话，也会更香甜。

由此看来，肌肤相亲促进感情的加深，而这种接触又会进而燃起性的激情，情是性爱的基础，性是情深的必然。无数事实也证明，夫妻之间有了感情，克服性障碍才会有动力；有了感情，提升性能力才有奔头。所以说，夫妻之间，一定要互相体谅、互相理解、互相信任，这样才有助于共同建立一个深情的家庭。

性爱吸引力是保持婚姻的支点

结婚后，用滚床单来稳固爱情

提起婚姻生活中的爱情，很多人都会担心它因经不住枯燥乏味而变质，害怕曾经美好的情感逐渐被争吵、麻木以及外遇所替代，所以，在结婚前夕，总有很多人会感到莫名的焦虑和恐惧。

不过，这些人的担心也并非空穴来风，有这样一些现实不得不正视：随着生活节奏的加快，让人们来不及思考，来不及认清自己真正的需要，只是被浮在表面的诸多信息和诱惑牵着走，这样一来，就非常容易迷失在浮躁的社会潮流里，于是便有了原因五花八门的离婚潮。

上述种种现象让婚姻关系变得很脆弱，让热爱婚姻家庭生活的人们感到很不安，以至于有人不无悲怆地问：“难道爱情真的抵不过岁月吗？”

其实，想要收获幸福的婚姻生活，就一定要在最初建立关系的时候，常常维护它，让它保持一个和谐、安稳的常态，哪怕只有一点儿矛盾的端倪，也要认真对待，如果有一天，小问题演变成大问题了，那么，后果很可能会变得不可收拾。

要知道，一旦婚姻关系出现了严重，甚至是不可调和的矛盾（如虐待、分居、外遇等），此时再来“挽救”，成功率往往会很低。因为人都是有记忆的，一旦婚姻关系到了令人极度痛心、纠缠的状态，如果想让当事人忘记或是彻底原谅对方曾经做过的那些伤害性行为，那是很难的一件事（当然也不排除有人会做到）。

所以，这里建议大家，当两个人的关系还处在一个相对比较平稳的状态，即便彼此之间早就失去了热恋时的激情澎湃，滚床单时的快感也远不如当初强烈，伴侣们也还是要继续有规律地滚床单。因为此时的滚床单已经变成夫妻之间最亲密无间的交流方式，可以让夫妻在心里建立

起“一体”的感觉。

爱情是诗化的性欲

性是人类的本能，也是最基本的需求，跟饿了要吃饭、渴了要喝水、困了要睡觉一样。著名哲学家叔本华曾经说过，除了生命外，性是所有的冲动中力量最强大、活动最旺盛的。

不过，性从来不仅仅是生理上的，在心理学上，有这样一个著名的观点：“人的性欲不止是纯粹的性欲，它在人的层面上说，是转化关系、人格化关系的工具。”简而言之，性就是男女情感关系的一座桥梁，是伴侣建立亲密关系的愿望和手段。

在道德感的约束下，性欲大多以爱的名义来要求，“爱情是诗化的性欲”就非常精辟地揭示了爱情与性的关系。如果恋人之间有了较为稳定的性关系，那么爱情也会随之加深，因为性是人与人之间最极致的“亲密接触”，而且随着性在默契程度上的加深，我们也会越来越爱对方。而这，就是越爱越做，越做越爱。

当然，要想获得真正持续稳定的爱情，不仅要建立在性欲吸引的基础上，还需要在一定程度上抑制性欲。虽说性很重要，但性又并非爱的全部，与之恰恰相反的是，深沉的爱还需要在一定程度上抑制性的欲望。如果仅仅是为了满足性冲动，那么性关系也会变得十分不稳定，甚至难以持续。所以，对于婚姻来说，性与爱应该是一体的，无论彼此之间是因爱而性，还是因性而爱。

婚后，持续、有规律地滚床单可以让婚姻关系变得更加稳定，并给彼此带来更多的安全感。事实上，这也是爱情之所以能够战胜时间磨砺的秘密所在。在那些婚后多年但仍恩爱的伴侣们身上，我们会看到夫妻双方除了在生活中格外注重对彼此的尊重、欣赏以及自我表达之外，他们还会用性来表达爱。

“后戏”更多才是真的爱你

谈到男性和女性在性需要上的差异，就不得不提男女在性唤起上的不同。一位美国的性学家曾对此有过一个很经典的比喻：“男性就像灯泡一样，打开开关，它会迅速转热；而女性则像一块铁，光打开开关还不行，必须一等再等，才会看到她慢慢变热。”这几乎成了众所周知的客观事实。

对于男性而言，他们能在见到女性裸露的身体的一瞬间便激发出不同程度的性欲望，而且由于男性的性唤起来得快，自然也就去得快，换句话说，只要性活动一结束，他的性感觉很可能就会同时消失，然后立刻去做别的事情，比如去洗手间、看电视、抽烟、睡觉等。据一项调查资料显示，在夫妻完成性生活后：

32％的丈夫会马上躺下调整呼吸或吸烟；

17％的丈夫会很快进入梦乡，而且还有少数打呼噜，甚至吵到妻子；

14％的丈夫会急于上厕所；

9％的丈夫马上会去洗浴；

6％的丈夫找饮料喝或者去看电视或者去工作；

2％的男子则开始进行另一次性生活。

然而，对于女性来说，一方面她们的性唤起来得慢，所以，需要甜言蜜语、爱抚、灯光、音乐等的配合才能慢慢进入状态，也就是所谓的“前戏”。另一方面，由于性唤起来得慢，相应地去得也就慢一些，所以，在性活动结束之后，还需要男伴继续对她进行爱抚、拥抱、缠绵情话，也就是所谓的“后戏”，从而帮助她在爱的包围中逐渐平静下来。

性学家们认为，在性生活后，有关男性的以上几种情况中，除了上厕所属于实在难以克制的以外，其他几种习惯都是不可取的。

在性学权威研究中，有关专家曾提出了性的四周期反应理论。该理论认为，一次完美的夫妻性生活应该包括兴奋期、持续期、性高潮期和消退期。其中，兴奋期主要是进行前戏，为入戏做准备；持续期和性高潮期是已经进入性交；消退期主要是进行性后嬉，使夫妻性生活更完美。这就好比看一台戏，前戏如同序曲，性后嬉如同整场戏的尾声。试想一下，如果一台戏快结尾时突然中断，肯定会让人感到意犹未尽，缺乏余味。

事实上，对于一次完美的性爱，“后戏”比“前戏”有着更加重要的作用和意义。这是因为“前戏”只是为了营造一个较好的性感觉，满足性欲望；而“后戏”常常能让人达到心理上的满足，加深伴侣之间的感情。如果说“前戏”更多的是关注性活动本身的话，那么，“后戏”的焦点则是通过性来提升感情。

如果你的伴侣只愿在“前戏”上花时间，却不愿为“后戏”多做一点，即便是告诉他你的希望后，对方也不愿意改变，那么，很可能意味着你的伴侣的性行为仅仅是为了满足自己的性欲望，对与你建立稳定的亲密关系毫不感兴趣，当然也不会关心你的感受。

所以，正如很多性学专家津津乐道强调的那样，男人要注重“后戏”的经营，因为这个时候，女性最需要再接再厉的温柔安抚，这样才能升华芝麻开花般的快乐。

那么，房事后又该如何奏响“性后戏”的美妙乐章呢？对于这个问题，谁都无法做出标准的回答。这里的建议是，夫妻双方最好做些能使彼此都感到舒适的事情，如双方继续拥抱一段时间，享受房事后的甜蜜亲吻，等等。当然，在后戏中小声地交谈也是必不可少的，如果这种事也偷懒的话，恐怕就难以领悟到性的真谛了。

反过来说，作妻子的也应该冷静地对待丈夫对后戏的“偷工减料”。首先，你应该明白无误地让丈夫知道你心中的不快，不要用行动去暗示，而是用语言说出来。要知道，男人的心思不像女人那样细微，如果

你心里不痛快，他却毫无察觉，甚至认为你对性生活很满意，问题当然就得不到解决了。



08　亲爱的，我们还要不要一起走下去

如今，许多尚未步入婚姻殿堂的人往往害怕结婚，而结了婚的人却又想着离婚。到底是哪里出了问题？我们为什么要结婚？当相伴多年的夫妻遭遇红灯，我们还要不要一起走下去？夫妻二人如何才能恩爱一世、携手一生呢？



为什么我们会伤害我们最爱的人

因责备而造成的婚姻紧张

先来看这样一个例子：

马特尔和贝拉正在参加公司的年度烧烤。期间，一位同事向马特尔含糊地说起了一封有关马特尔工作表现的信，听到这个消息，马特尔感到些许不安，变得焦虑起来，他试图在晚宴上找些乐子，然而他被担心抓住了心。“在那封信里，究竟写了些什么”，他为此事而深感不安。

贝拉正在召集孩子，该到回家的时候了。贝拉累了，孩子们也已经站不稳了。可是，这时马特尔却突然出现在房间门口，对她说：“我需要一点时间和我的同事谈谈。”

贝拉听了，一个字也没说，但是她瞬间转了转眼珠，并且沮丧地叹了口气，正是这种姿态打击了马特尔，就在那一瞬间，他感觉到：“我们又这样了，她又感到不安了。”

从马特尔的角度来看，第一炮已经打响了，即使贝拉一个字也没有说。于是，马特尔开火回击：“你根本不知道我正面临着什么，尽管开着车和孩子回家去吧！”

说完这些，马特尔就转身去他的办公室与同事交谈去了。其实，贝拉一直在等着马特尔，那样的话，他们就可以一起回家了，但是整个晚上他们过得并不轻松，始终沉默着，关系陷入极度紧张的状态，他们开始相互指责对方，小冲突不断爆发。

贝拉思来想去，搞不明白一个问题：“为什么马特尔对我大喊大叫？如果是工作的问题，为什么他不告诉我呢？”

其实，马特尔也不停地在想：“她为什么在烧烤会上要用那种责备的眼神看我？我已经尽力做得很好了，她难道还不相信我吗？如果我说我需要几分钟，

难道就必须是一些很好的理由吗？”

想必你可能已经看出来了，这场争论并不是深思熟虑的反应。马特尔和贝拉停在了我们即将说到的“责备你的伴侣”上。

通常情况下，导致婚姻紧张有三种处理方式：投身到孩子身上、责备伴侣以及伴侣疏远。这里所要说的就是“责备我们的伴侣”，同时我们还会回答这个问题：“是什么原因导致良好的婚姻变得不好，我们又该如何避免？”

在我们检验对伴侣的责怪之前，我们先要认识到对责备的讨论包括三个要点：

第一，我们没有认识到，我们每天对伴侣反应过度，不只会引发争论，还有指责。

第二，我们相信，我们对伴侣的指责是正确的，但是我们并没有意识到，我们通常都在通过向伴侣身上转移焦虑，来让他们成为替罪羊。

第三，当一方占上风并责备另一方时，就会导致另一方的困扰，同时变得顺从和自我责备。

这些观点是至关重要的，虽说你会说我们有理由相信我们可以非常客观地看待我们之间的关系，但事实上，我们看待我们的亲人，远远要比我们意识到的更加主观。指责实际上是人类“卸载”焦虑的一种本能表现，以寻找其替罪羊的形式，将焦虑转嫁给其他人。一旦你开始注意到，你的指责通常都是焦虑烦躁的说辞。本节的目标就是帮助你减少因为责备所造成的婚姻紧张。

了解你的责备

在上面的例子中，马特尔的第一反应不是贝拉说了什么，而是她的面部表情。他可能理解正确了，也可能没有。但是有一点是肯定的，马特尔已经因为他的同事给出的坏消息而陷入焦虑和烦躁的情绪，他已经准备好责备他的伴侣了。

马特尔有没有正确理解贝拉的意思，还是不公平地急于下了定论？其实，这并不重要。当我们对一个真正的或是想象的威胁产生了本能反应，就只会剩下局限的视野和瞬间的判断，于是我们对事情只能看到黑白两面。“我百分之百正确，那个人就是攻击我，所以，我必须捍卫。别人制造了威胁，所以，我除了反击没有别的选择”。这就好像我们的大脑是台自动驾驶仪，当我们的焦虑和烦躁接管了我们的大脑，就会劝说我们，有些威胁迫在眉睫了，于是，我们就得时刻准备着爆发，而且任何问题都有可能将我们触发。

不妨回忆一下，你是否注意到，当你心情不好的时候，是不是所有事情都看起来不对头，而你的伴侣似乎看起来更像个傻瓜？这里的“心情不好”仅仅是焦虑烦躁的另一种称呼，这会使你预先感觉你的伴侣像个傻瓜，而且这令你感到非常生气。在你看来，他应该被你攻击，因为你认为这是一个反击。

当一对夫妇开始辩驳到底是谁先开的火时，实际上就是你的伴侣认为是你开的第一枪，所以，他才会觉得自己是在进行正当“反击”。这也就是为什么我们被情绪控制时，事态会一步步升级的原因所在。你的坏情绪往往出现在人们如何对待你之前，虽然你认为这是在他们行为之后的结果。

或许，我们大多数人都已经注意到，当我们“心情不好”，当我们变得焦虑和烦躁的时候，我们很容易会向快乐开枪，如果我们已经被别的什么惹怒，那么，我们会更容易爆发。这就是为什么，如果我们在办公室度过了艰难的一天，当我们回到家时，看到孩子做出太多不可思议、惹人发怒的事情，我们往往会变得更加烦躁。

这就是在上文的例子中，当马特尔因为贝拉的面部表情而厉声说话时，脑袋里所发生的一切。他的情绪已经被他同事带来的那封信的消息调动起来了，所以在那个时刻，他特别容易烦躁，几乎所有的事都会激怒他。

公平地说，对于马特尔来讲，我们不能说贝拉的眼睛转动是个正常的回应，虽然她什么也没说，但是她很清晰地传达了一种蔑视的态度，事实上，这种蔑视是对伴侣最具威力的一种责怪。

通常，对于婚姻处于困境中的人们而言，伴侣看起来不好的行为正是他们要责怪自己伴侣的正当理由，其实就连他们自己也不明白为什么焦虑会引起烦躁，还导致他们对伴侣行为的消极看法。然而，这种模式却会成为一个恶性循环，烦躁唤起责备，责备又唤起更多的烦躁，久而久之，婚姻就会被沉沦的漩涡吞噬掉。

或许，有些人会偏向地认为，他们的这种关系和冲突是偶然和随机的，就好像是“命运之手”在他们身上运行一样。事实上，我们关系中的许多冲突都是可预测、带有重复性的，并且是可控的。换句话说，如果你能控制哪怕只是你人际关系中的一小部分，都有可能带来不可想象的力量。

那么，又是什么引发我们和伴侣之间的矛盾呢？他在餐桌上的礼仪？你挤牙膏的方式？其实，我们之所以责怪对方，往往是因为一些不起眼的小事，时间久了，大爆发也就随之而来。但是，困难的是，在争论中，我们总认为自己完全有理由气愤，但是回想起来又似乎觉得很琐碎：“我们为什么会有这么多的烦躁？”如果一个局外人问起你们之间吵架的实质内容，你很可能还会感觉羞于回应。这便带出了一个问题：如果我们的确尽可能地从每个人的思想角度客观地看待问题了，为什么还会发生小题大做呢？如果我们的眼睛不被愤怒和恐惧蒙蔽，为什么两个聪明人还会这么快就将小事升级呢？

不管婚姻中有紧张、冲突，还仅仅是沉默，夫妻双方往往会更倾向于认为大部分都是对方的错。以一名牧师的角度来看，经常会听到离婚者这样描述他们的前伴侣“我们疏远了”，或是“我们兴趣不同”。但是，以我的经验来看，他们真正的意思是：“我比他成熟。”有些时候，我们对前伴侣的错误抱怨数小时都不觉得耐烦，却从不停下来认真思考一

下，自己在选择伴侣时，是不是一个足够成熟的人，或是自己在那段失败关系中的责任。

为婚姻筑起一道防火墙

为什么要挽救你的婚姻

在婚姻面前，谁也难保经过岁月一点点地揉搓，感情会变淡、变远，彼此之间由于太熟悉，失去往日的新鲜感，于是，时常会在做事的时候多了一些抱怨，少了一些从容。两人在一起仿佛不再是因为爱情，而是一种惯性的驱使。这样的状况尤其多发在结婚十年左右的夫妻身上，长长的日子不知如何过是好，于是，很多夫妻会选择离婚。

然而，说到离婚率，想必很多人都会为其中的结果而吃惊。研究发现，近七成的初婚夫妇会在结婚后的40年里选择离婚，而其中又有一半的离婚发生在结婚后的头七年。研究还发现，再婚的离婚率比初次结婚的离婚率要高10％。现如今，面对高居不下的离婚率，让所有已婚夫妇，甚至包括那些目前对他们的婚姻感到很满意的夫妇也不由得发出这样的感叹：为了保持婚姻稳固，他们需要加倍努力。

对于一段婚姻，之所以会终结的最糟糕原因之一恐怕就是，夫妻双方没能及时认识到婚姻的价值。可是，当他们认识到这一点时，早已为时太晚。夫妻之间往往只有在签了离婚协议、分了家产或是租好房子之后，才会认识到当彼此放弃时，他们真正放弃了多少东西。对于一段好的婚姻，人们往往认为它是理所当然的，所以，也就不需要培育、被重视或迫切地需要。也有一些人可能会认为离婚或是在一段不幸的婚姻中备受折磨，根本算不上什么大事，他们甚至把这视为一种时尚，但是，大量的证据证明离婚是极其有危害的。

关于这一点，在密歇根大学工作的学者们经过多年的研究发现，不幸的婚姻大约能增加当事人35％的患病概率，并且还有可能会缩短四年的寿命。而且另一方面，与那些离婚或是身处不幸婚姻中的夫妻相比，那些生活在幸福婚姻中的夫妻反倒活得更长久、更健康。

科学家们的研究成果还远不止这些，幸福的已婚夫妻患上高血压、心脏病以及心理疾病的概率要远低于离异夫妻。的确，这些差异是存在的，没有什么好奇怪，这是因为这些幸福的已婚夫妻往往比别人更具健康意识，他们会不停地要求彼此作定期体检、服药以及注意健康饮食等。

为了证明这一点，让我们再看看下面这组激动人心的证据：一桩幸福的婚姻直接有益于你的免疫系统，使你的身体更健康。虽说要想得出这样的结论，还需科学家们做更多的研究，才能进一步证明幸福婚姻是可以增强机体免疫功能的，使我们活得更健康、更长寿，但是，可以肯定的是，幸福婚姻的确有这个作用。

事实上，对于这个问题，我们不妨这么想，如果健身爱好者每周只花10％的时间，也就是说，一天抽出20分钟的时间锻炼他们的婚姻而不仅仅是单纯地锻炼他们的身体，那么，他们获得的健康将是在跑步机上跑步的三倍，甚至于更多。

你要付出怎样的代价

除此之外，当一段婚姻出现危机，在整个家庭里，丈夫和妻子也并非唯一受苦的人，无辜无助的孩子们也会跟着受苦。一项针对63名学前儿童的研究表明，这些孩子都生活在父母相互敌视的家庭氛围里，与那些生活在家庭氛围良好的儿童相比，在这种家庭环境中成长的孩子往往有慢性应激激素水平增高的症状。这项研究还继续跟踪这类儿童到15岁，结果显示，与其他同龄孩子相比，这些孩子往往有逃课、抑郁、不合群、有行为问题（尤其是攻击他人）、学习成绩差等，甚至是辍学等问题。

从这些研究结果来看，反映了这样一个重要信息：如果为了孩子而维持一段糟糕的婚姻，那么，根本就不是一个明智的选择。在一个不健康的家庭里，父母之间的矛盾对孩子显然是有害的，而平静地离婚比维持一段战火连绵的婚姻要好得多。然而，不幸的是，现实生活中，平静

地离婚简直难得一见，夫妻间的敌意通常会持续到分手之后。正是出于这个原因，父母离异的孩子也常常会遭到父母不幸婚姻的交叉火力攻击。

其实，婚姻从本质上是神圣而美丽的，好比桥梁，沟通了两个全然孤寂的世界，可以给我们的人生带来最大的幸福、安全和亮光。所以，在离婚率越来越高的今天，在人们对于婚姻的憧憬、信心和期望值不断下降的今天，当婚姻出现问题甚至危机时，我们更要学会如何面对进而拯救我们的婚姻，这才是积极的应对之道。

良好的沟通是通向幸福的桥梁

为什么大部分婚姻疗法会失败

在婚姻中，如果你曾经遇到过或正遇到麻烦，周围人很可能会给你提供各种建议。这种时候，你会发现每个人看起来都像是结过婚的，或是任何一个结过婚的人都会告诉你一个保证爱无止境的秘密。

然而，不管是电视节目中的心理学治疗师说的，还是商场里的美容师说的，关于婚姻问题的大部分看法都是错误的。在这些理论中，甚至是那些公认的理论家最初信奉的看法其实早就不可信或是不值得一信了。但是，不可思议的是，这些理论却已牢牢地扎根在你永远都搞不懂的流行文化中。

在这些错误的理论中，也许最大的一个谬论就是沟通，不管婚姻专家的理论方向是什么，不管你选择的是短期疗法还是长期疗法，也不管你是向大众媒体进行咨询，你得到的建议基本上都大同小异，那就是要学会更好地沟通——为了解决婚姻中的冲突而需要专门学习的，获得持久和幸福婚姻的捷径。

为什么这种方法会如此盛行呢？其实，道理很容易理解。当大部分夫妻发现彼此之间有冲突的时候（无论是短暂的口角战，还是大吵大闹后的冷战），他们每个人都会为战斗胜利而做好准备，他们是如此关注自己受到多少伤害，并致力于证明他们自己是对的而他的伴侣是错的，当然，他们也会采取互不理睬的态度，以至于导致双方的沟通渠道被封锁或完全关闭。

因此，静下心来，认真、深情地聆听对方的观点，让夫妻双方找到妥协方案，并让婚姻重新恢复平静，这种方法似乎是颇为明智的。而且大多数婚姻治疗师使用的也无非是不同形式的积极倾听这种方法。比如，治疗师也许会督促你尝试成为某种形式的倾听者。

“我理解你的痛苦”

哈瑞斯常常工作到很晚才会回家，为此他的妻子凯丝常常感到很苦恼，在接受婚姻调解咨询时，治疗师这样要求凯丝：“在你表达自己的不满时，应该以述说自己的感受为主，而不是大声控诉你的丈夫。”

治疗师还建议凯丝不能这样说：“你太自私了，总是工作到很晚才回家，让我一个人带孩子。”而应该这样说：“哈瑞斯，你工作到很晚才回家，家里只有我和孩子，这让我觉得很孤单，有些不知所措。”

治疗师又要求哈瑞斯复述凯丝说过的这两段话，并说一说他对这番话的感受，并把他的看法向凯丝核实，看他是否说对了（这意味着哈瑞斯在积极倾听凯丝的话）。

治疗师还要求哈瑞斯证实凯丝的感觉，哈瑞斯得让凯丝知道，他认为这些话是合情合理的，即使他不同意她的观点，他也会非常尊重并同情他的妻子。哈瑞斯可能会说：“我工作到很晚才回家，你一个人在家带孩子一定很辛苦。”

与此同时，治疗师还要求哈瑞斯不要及早对凯丝的抱怨下任何判断，也不要为自己辩护。“我在听你讲”“我理解你的痛苦”这些话不失为普通的积极倾听术语。

迫使夫妻双方从对方的角度看待他们的分歧，期望夫妻在不生气的情况下解决问题，无论夫妻双方的冲突是来自购物单的长短，还是来自生活目标的重大分歧，这种冲突消解法经常被推荐使用。很多时候，这种方法不仅被人们当做解决婚姻问题的灵丹妙药，还被当作防止幸福婚姻变质的补药。

在理想的状态下，既然婚姻是一种让人们感到安全的关系，那么，训练夫妻实践这种无条件的理解似乎要有意义得多。如果婚姻关系中的任何一方都能体谅另一方的观点，那么，冲突消解法实施起来肯定容易得多。

为何积极倾听常常会如此失败

然而，很多以冲突消解法为基础的婚姻疗法都有很高的复发率，实际上，这种类型的婚姻疗法最高的成功率只有35％。也就是说，只有35％的夫妻在接受这种疗法后，他们的婚姻生活会出现明显的改善。不过，一年之后，能保持治疗后的效果的人却少了一半，仅有18％的婚姻生活有所改善。如果你真正理解了这一点，也就不难理解为何积极倾听常常会如此失败。

虽说哈瑞斯可能会竭尽所能地仔细倾听妻子凯丝的抱怨，但是，他不是一个以第三者的身份倾听病人发牢骚的治疗师，尽管他的妻子表面上是在诉说自己的感受，但是背后说的却是他。面对这样的批评，或许有些人会表现得宽宏大量，但是，你或你的配偶不可能和他们中的某个人结婚。当当事人的婚姻步履维艰时，这种积极倾听的方法却要求夫妻双方彼此以冷静、客观的态度用心倾听对方的心声，这显然就是在表演一场高难度的体操。

如果在你看来，认同和积极倾听确实能让你和配偶之间的冲突变得更容易解决，你就坚持使用它。不过，有些情况下，这也只是偶然有用，要知道，光凭这个是无法彻底挽救你的婚姻的，即使它能使你们的争吵变得更“温和”，或者使你们的争吵不那么频繁，而看看那些幸福的已婚夫妇，也可以有激烈的争吵，而大声的争论也并不一定会损害婚姻质量。

一项针对650对夫妻且长达14年的婚姻生活的跟踪，让我们明白了一点：这种咨询方法不起作用，不仅是因为大多数夫妻不可能做得好，更重要的是因为成功地解决冲突并不能使婚姻变得幸福。在这项调查研究中，还有一个最令人吃惊的发现，那就是当夫妻不安的时候，维持幸福婚姻的大部分夫妻不太会做任何事情，甚至类似积极倾听的事情也做得很少。在这些调查研究中，有这样一对夫妻，他们的故事或许会告诉我们，为什么大部分婚姻疗法是失败的。

卡洛儿和费奇这对夫妻在结婚45年后，突然一天，卡洛儿告诉费奇，她宁愿他们当初不要孩子。卡洛儿的这番话显然激怒了费奇，随之而来的便是打破所有积极倾听规则的谈话。在这次谈话中，两个人开门见山，直接表明了自己的观点，没有包含大量的认同或同情。

费奇："如果我同意你不生孩子，你觉得你会过得很幸福、很快乐，对吗？"

卡洛儿："费奇，对我来说，生孩子简直就是一种侮辱。"

费奇："哦，不。等一下。"

卡洛儿："难道我们做女人的，天生就只是生孩子的工具吗？"

费奇："我不是……"

卡洛儿："我只是想和你一起享受生活，而不是当苦力。"

费奇："稍等，现在停一分钟。我觉得我们现在讨论的问题已经不是生孩子这么简单了，我认为你忽视了重要的生物学上的因素。"

卡洛儿："你看看吧，所有幸福的婚姻其实都是没有孩子的。"

费奇："你说的是谁？"

卡洛儿："温莎公爵夫妇！"

费奇深深地叹了一口气，无奈地说了句："拜托！"

卡洛儿："他是国王，娶了一个高贵的女人，他们有一段无比幸福的婚姻。"

费奇："我不认为这是一个恰当的例子。她都已经40岁了，即使生孩子也很难。"

卡洛儿："不是，她没有孩子，而且他爱上她也不是因为她打算要生孩子。"

费奇："事实上，卡洛儿，生孩子确实是一种生理上的需要。"

卡洛儿："我觉得你认为生孩子只是需要，这简直是在侮辱我。"

费奇："我也没有办法，我忍不住要说出口。"

卡洛儿：“那好，我们要举办一个舞会，没孩子之前要好好地享受一下二人世界。”

费奇：“好，我也想举办一个舞会，有孩子的父母参加的。”

卡洛儿：“我可不想举办那种舞会。”

也许费奇和卡洛儿的婚姻并不是你所想象的那么完美，但是45年来，他们一直过得很幸福，两个人都认为他们对自己的婚姻非常满意并且深爱着对方。

毫无疑问，这对夫妻一直有类似的公开争吵，但是，他们的争吵也并不是以生气告终。每次争吵之后，他们都会继续讨论为什么卡洛儿会这样看待母亲的身份。在卡洛儿看来，最令她惋惜的是，自己没有抽出太多的时间陪伴费奇，她希望自己在今后的日子里不要总是这么的暴躁和疲惫。卡洛儿这么说的根本原因是，她太爱费奇了，她希望自己能够有更多的时间和费奇在一起。事实上，当他们解决这个问题的时候，他们流露出的都是爱与欢笑，而且从他们的心跳和血压上来看，也没有显示出他们很痛苦的样子。

很显然，在这对夫妻之间存在着某种积极的因素，恰恰是这个因素改变了他们的争吵风格。然而，无论这个因素是什么，强调夫妻要进行良好沟通的婚姻咨询并不能帮助他们解决问题。

别让沉默“断送”婚姻

结婚久了，很多人都会有这样的埋怨，两个人变得没有话说了，沟通也变得困难了，可是两个人的生活已经成了一种习惯，还有孩子也成了彼此之间割不断的线，所以，这种生活在同一屋檐下，睡在同一张床上，却一天讲不上几句话的夫妻却成了最熟悉的陌生人。

晚饭后，当孩子们跑到外面去玩儿的时候，怀特和凯丽通常都是相伴着围坐在餐桌边，悠闲地说着他们这一天是怎样度过的。

一天晚上，凯丽提到了一个她和同事在工作中遇到的问题。在怀特看来，解决办法是显而易见的，并建议她支持这个同事。

可是，这样的答复却让凯丽感到有些恼火，因为怀特急于给她提意见，却没有了解她工作环境的细节，这可触犯了她。结果，凯丽突然叫回孩子，说是要帮他们复习功课。一时间，厨房桌前的亲密时刻被打破了。

又一个晚饭后，凯丽把脚放在怀特的椅子上，怀特告诉她，那天他是多么享受驾驶他好友的新跑车，他和凯丽回忆起他们在大学校园约会时他开的那辆老野马。

突然间，怀特又提到纳税的时间要到了，一听到“税”字，凯丽一下子变得烦躁起来，因为钱和税收让她觉得压力很大。只见她突然站起来走到厨房里，埋着头处理洗碗机前的一大堆碗碟。怀特感觉到自己似乎说了什么触犯了她，但还是不清楚到底是因为什么。

这次晚餐交谈后的几天，凯丽提出了一个改变他们每年假期安排的例行方案。她想把与她的家人一起度过的感恩节，同与怀特家人一起度过的圣诞节对调一下。对于怀特来说，这是一个敏感的话题，因为他的家人非常虔诚，而且亲戚们不管远近都会一起来庆祝这一基督教的神圣节日。

于是，凯丽解释了一下她对此事的感受，但是怀特却已经下了这样的结

论：她从来没有真正地倾听过他的想法。然后，他转身愤愤地离开了。

“你要去哪里？”凯丽问。

“去洗手间。”怀特说。

凯丽在桌边等他，但他上了楼便没有再下来。

这是一个典型的家庭模式。在凯丽和怀特当中，可能你会挑出上例中你觉得对的一方，试图去选择你的立场，但关键不是谁对谁错，重要的是，注意事件显现的模式。

某个晚上，凯丽突然决定要在一个特定的时刻帮孩子复习功课；而另一个晚上，她为了终止要继续下去的讨论，又突然不得不去洗碟子。同样，怀特以去洗手间为由而再没有回来为终结。

所有关于凯丽的和怀特的活动，对他们自己来讲当然都是合理的，但是我们要注意到，重点在于时间。凯丽从餐桌旁站起来时，是她感觉被触犯的时刻，怀特也是一样。这就告诉我们一个微妙的信息，那就是“如果你这样，我就离开”。因此，即使没有意识到这一点，随着时间的推移，他们开始回避某些敏感的话题，以避免失去伴侣在桌边的陪伴。

在这个案例中，我们已经看到了夫妻二人处理婚姻紧张气氛的三种主要形式：投射到孩子身上、指责伴侣、与伴侣疏远，很显然，这是婚姻的无声杀手。

为了求得婚姻上的和谐，我们正经受着情感和亲密关系的缺失。但是，我们必须明白一点：偶尔的争论比回避对方而慢慢变得麻木要好得多。在婚姻关系中，逗笑、寻乐、做爱，都比为孩子们做很多事或是做家务要好得多。

让距离如此危险的，也许是我们完全的视而不见。当我们大发雷霆时，你几乎没对你的行动进行选择，你的按钮就被启动了，突然有些行动就变得“紧急”了，而你已经离开了那里。毕竟，当我们疏远我们伴侣

时所采取的行动，看起来似乎比一场令人不快的争吵更高尚、更必要。

然而，距离却是极其阴险的，因为它发展起来缓慢得让我们注意不到。因为每次我们回避伴侣，都是对他或她的疏远。十天或十个月的距离意味着在房子里可以做很多事情，但是，十年的距离很可能意味着我们的性生活已经很少，我们对伴侣的麻木也已经超过了感情。

看看那些前来寻求婚姻咨询的夫妻，当他们描述各种问题时，总认为那些是引起他们婚姻不和的原因。然而，实际上，他们的许多问题都仅仅是隐藏在他们婚姻疏远模式下的症状。每当他们分析起理由来连续数小时都没有问题，但是当问到他们是如何与对方保持距离的时候，却经常会遭遇沉默和空白的凝视。

不得不说，这是一个至关重要的信息，因为随着时间的推移，如果越是回避伴侣，就越会制造出许多不幸的婚姻。一旦你离开你的伴侣，你很有可能就会走近你的孩子，而过度的教养还会造成许多家庭问题。反之，如果我们不与伴侣那么疏远，伴侣也就不会逃离到孩子那儿，孩子也不会因为焦虑而受伤害。

到底是你变了，还是他变了

每当婚姻亮起红灯的时候，人们往往会想，他（她）变了，不再是当初结婚时的那个他（她），也有人会说，只要我们相爱，就可以排除万难。当然，男人也可能会想：“我是男人，怎么可以为了女人说变就变？”也可能有的女人会想：“我太自私，怎么可以一味地要求男人？”难道结婚就一定意味着成熟，生活幸福就应该一成不变吗？

现实生活中，我们经常会遇到这种情况：那些前来咨询婚姻的人往往会一口咬定，他们的婚姻之所以会陷入危机是由于配偶的性格变了。

男人们总是振振有词地抱怨说：“我们的关系之所以到了今天这个地步，完全是她的责任。是因为她变了，不再是当初我们结婚时的她了。可是，她偏偏不承认，非说是我变了，并且要求我调整自己。真是荒唐，她怎么可以提出这样无理的要求，强迫我改变自己呢？”

女人们则愤愤不平地说：“他变了，不再是我们以前结婚时的他了。现在我们不再聊天了，不再一起散步了，我们之间似乎已经没有共同语言了。说得难听一点，他回不回家，我都觉得无所谓。现在，除了他挣到的薪水以外，在他身上我看不到还有什么可取之处。”其实，这些男男女女犯了两个致命的错误。

首先，他们没有认识到，其实每个人的性格都在不断地发生着变化，而且我们也应该承认一点：随着时间的推移，每一个心智健全的人都会在改变的过程中变得越来越成熟。下面这个故事就是一个例子。

一位丈夫和婚姻专家曾探讨过他的婚姻问题。他是这样说的：“最近几年，我的妻子一门心思地扑在事业上，每个月有好几天要陪客户在外面吃饭、应酬，把我一人撂在家里。对此，我非常生气。”

要知道，在他们婚后的最初十年中，这位妻子每天晚上都会早早回家，不

仅准备晚餐，还主动干这干那，并且把孩子们照顾得很好。但是，最近几年，她却一心只顾追逐自己的梦想，把目光投向自己的事业。由于她在时间上的投入和工作上的努力，最终也赢得了升职的机会。但是，从此以后，他的妻子便更加关注自己的事业，把生活的重心由丈夫转向自己。正是这一系列的变化，让这位丈夫一口咬定，就是这个改变使他们的婚姻最终破裂了。这位丈夫还跟婚姻专家说："她彻底变了。现在她只为自己着想，只顾和别人共进晚餐，不关心家人。"

在这个案例中，由于妻子决定挑战自我，所以，掀开了生命的新篇章。可是，作为丈夫，不仅不为她的进步喝彩，反倒还把她挑战自我的愿望当成婚姻破裂的导火索。可想而知，这位丈夫以这样的视角看问题，必定会对他们的婚姻和家庭生活造成致命的影响。但是，他却并没有意识到，自己一直在原地踏步、停滞不前，所以才会对伴侣取得的进步不以为然。

但是，如果事情照这么发展下去的话，这对夫妻的差距也势必会在不知不觉中越拉越大，距离越来越远，失去尊重的感觉也会与日俱增，到最后，甚至还会觉得整个世界都把他们抛弃了。因此，我们想提醒大家的是，必须学会接受改变，认识到改变是婚姻关系中的一种必然现象。否则，两个人要么离婚，要么与配偶的矛盾不断升级，一直在绝望中挣扎。

其次，夫妻双方应该携手共进。许多婚姻中的一方总是一味要求另一方不断进步，而自己却不思进取。

同样是婚姻咨询的例子，一位妻子向研究婚姻和家庭问题的权威专家谈起她的婚姻时，坦率地承认自己挖空心思，想让丈夫变得越来越好，可是，这位妻子丝毫没有认识到，她已经把一切责任统统推卸到她的丈夫身上，在她看来，她的做法却是一种美德，是很有意义的。实际上，她不应该把一切希望都

寄托在丈夫身上，自己也应该付出努力，自己也需要改变一下自己。然而，直到她的丈夫提出离婚，她才意识到自己是多么的苛刻，丈夫能和自己相处是多么的不易。但是，一切都为时已晚。

如此看来，这位妻子根本没有觉察到他们的婚姻已经出现裂痕，事实上，接受改变才是美满婚姻的秘诀之一。然而，遗憾的是，很多人往往很难做到这一点。

这是因为社会上一系列约定俗成的错误看法对这些人产生了潜移默化的影响，早已在他们心中扎了根，使他们不由自主地对改变怀有抵触情绪——不仅自己拒绝改变，也排斥对方的改变。然而，正是这些错误看法阻碍了许多夫妻的心智走向成熟。在下一节，我们将阐释六种普遍的错误看法，其中有些看法对男女两性产生的影响不尽相同。

改变没有你想象的那么难

在上文中，我们说到了正是一些错误的看法阻碍了许多夫妻的心智走向成熟。本节我们即将说明一下这些普遍的错误看法，其中有些看法对男女两性产生的影响不尽相同。然而，只要我们愿意做出改变，就没有我们想象的那么难。

误区一：成年人不需要改变

很多人往往会理所当然地认为，他们结婚的时候已经长大成人、思想成熟了，但是，成长是个持续不断的过程。如果一个人到了22岁就莫名其妙地停滞不前，那么他一定是个迂腐的家伙。

比如，当朋友们围绕一个饶有兴味的话题正聊得起劲时，这种人往往会把一些陈芝麻烂谷子折腾出来，大侃特侃，结果把别人的兴趣一扫而光。再比如，由于一次失败的约会而痛苦万分的女人，无论如何也走不出阴霾，一辈子都会困在记忆里，念念不忘。这些人是很难与人相处的，因为他们只会老调重弹，无法提出新想法，给婚姻生活注入新的活力。

一个人在情感上是否成熟，直接关系到他是否有能力实现生命中的重大转变。举例来说，许多经验丰富的咨询师给吸毒酗酒成瘾者提供心理咨询时，往往能推断出他的病人从多大时开始吸毒酗酒成瘾，因为无论他们的实际年龄长到多大，心理年龄从那时起便已停止增长。这些人没有沿着正常、健康的轨道成长，只是把毒品或酒精当成排忧解难的良药。正是由于他们的心智发展受到阻碍，所以不管对他们使用改变心智、改善精神状况的药物进行治疗，还是采用有效的回避疗法，都无法让他们回到正轨，健康成长。由此看来，与心智发展不正常的人维持长久和谐的婚姻关系是相当不易的。

从这个角度上说，如果一对夫妻的确和十年前一般无二，或是与他

们当初结婚时一模一样，那么，也许他们在心理上不大健康，而且他们之间的关系也只会一直维持原样。

误区二：现在做出改变的一方以后不必再调整自己，这样彼此关系才会一直稳固

在美国底特律的郊区，有一家以生产汽车燃油泵而闻名的公司。二十多年来，在汽车业，这家公司设计、生产的燃油泵一直备受赞誉，获得了举世瞩目的成就，世界上几乎所有主要的汽车生产商都在使用他们生产的燃油泵。

但是，最近几年，情况却发生了变化。大批大批的买家觉得燃油泵的噪声太大了，所以他们开始退货。为了向顾客做出交代，这些汽车公司要求这家公司彻底重新设计、改装这些燃油泵，否则他们就要取消以后的合作计划。

可是，在接下来的一段时期，这家公司没有做出任何革新，依旧是生产旧产品。转眼间，这家公司和主要客户之间的关系变得十分紧张，几乎丢掉了大部分生意。

二十多年来，一项令人赞叹不绝的设计一直备受欢迎，可是，为什么忽然间遭到冷落呢？这并不是由于这件产品变了，而是由于社会变了。

在这些年里，尽管这家公司的燃油泵只发出一点噪声，可是现在这个缺点却变得非常突出，甚至面临着被市场淘汰的命运，这是因为其他的发动机零件制造商都纷纷推出了几乎无噪声的产品。

在商界，这种现象被称为“吃老本”。在过去，很多人曾一度认为使一家公司走向辉煌的产品会一直使这家公司长盛不衰。但是，在商场上，这种想法却是错误的。当然，在人与人之间的交往中、在婚姻关系里，亦是如此。我们过去的成就并不能预示将来的成功。只有我们调整自己，适应爱人的需要，未来的道路才会变得更加平坦。所以，请大家记住这句话吧，不要以为昨天助你成功的办法今天依然适用。

误区三：改变会使一对夫妻渐行渐远

很多人当初在结婚的时候，总认为自己在对方眼中是个很完美的人，但是即便如此，你也需要不断地改变、成长，满足你爱人的需要，使你的伴侣现在依旧会选择你。

仔细分析一下幸福的婚姻与不幸的婚姻，我们就知道两者之间最大的区别是什么了，那就是和谐的夫妻总是建立新的纽带、拥有新的体验，两人始终相亲相爱，而不和谐的夫妻既不改变自己的性格，也不改变自己的做事方式，总是拘泥于过去，婚姻生活俨然一潭死水。

我们都曾见过一些白头偕老的夫妻，相伴几十年仍然相爱如初。在很多人看来，他们之所以能够达到这种境界，是因为他们实在太幸运了，一生之中没有发生过什么巨大的变化，但是如果你有这种想法的话，那么实在是大错特错。事实上，无论是抚养孩子，还是外出工作，都会遇到这样那样的压力，没有一个人可以风平浪静地度过一生，当然，这还包括一些无法预料的变故。实际上，每对携手走过漫漫长路的夫妻都会共同经历一些人生中大大小小的灾难。

也许，你会想当然地认为生活中的创伤性事件，比如死亡或是重病，会导致夫妻离异，不过，这里却要告诉你，事实恰好相反，多数研究结果早已证实：那些一同经历过创伤性事件的夫妻在接受调查时往往会说，尽管事件本身令人痛苦，但是它给婚姻带来的影响却是积极的。不仅如此，他们还说，自从发生了这样的事情，他们更加关心别人的感受了，与家人和朋友之间的关系也变得更加紧密了。更难能可贵的是，当他们经历过这样的悲剧以后，都更加珍惜自己的生命，并且让自己的生活过得更充实。

事实的确如此，与那些正在进行婚姻治疗的不和谐夫妻相比，共同经历过创伤性事件的和谐夫妻往往更能增进彼此之间的感情，原因在于通过这些事件，这些夫妻增强了自己处理改变的能力，可以更加从容地面对生活中发生的任何意外，而且夫妻之间的关系也变得更加牢固了。

因此，成功的伴侣并不在困难面前退缩。他们做出改变、调整自己，把他们之间的纽带系得更紧。

误区四：知心爱人不需要改变，爱的力量可以穿越重重困境

每当那些准备步入婚姻殿堂的年轻人被问起“为什么会做出这项决定”这样的问题时，他们的回答总是一模一样：“因为我们相爱。”当我们再继续问他们，准备怎样处理婚后那堆不可避免的问题时，他们很可能会像看着一个白痴一样，把刚才那句话又重复一遍，说他们结婚，是“因为我们相爱”。这些年轻人之所以会这样回答，是因为他们持有一个很普遍的错误看法——在许多人看来，只要他们相爱，所有的问题都可以迎刃而解。

但是，事实却并非如此。虽然相爱是一件非常美好的事情，但只不过是两个人关系中最简单的一部分，因为这一切都是自然而然发生的。当我们不知不觉地“坠入爱河”时，我们感性的一面就会占上风、驾驭一切，而理性的一面却被迫让到一边，不起任何作用。所以，相爱容易相处难这句话才会广为流传。

随着时间的流逝，如果你的另一半整天窝在电视机前的沙发里，或是做了一些又愚蠢又自私的事情，或是在教育孩子方面与你产生了分歧，那时候你该怎么和他继续相处呢？很显然，你们进入了“困难时期”，彼此之间越来越不容易相处。尽管你们依旧相爱，但是面对眼前这一系列棘手的问题，你们却无论如何也解决不好。

正因如此，所以那些相处多年的夫妻会告诉你，爱情不是万能钥匙，你一定要琢磨清楚怎样处理坠入爱河之后接踵而至的那些问题。虽说找到一位真正与自己情投意合的爱人是相当不易的。但是，婚姻比这复杂得多，它可是一生的承诺。而且，我们最终的心愿并不仅仅是相恋，而是相守终生。

所以，当你和你的爱人一起步入婚姻殿堂时，你们一定要认识到你们二人之间的关系需要不停地迈上新的台阶。这就意味着，你性格中的

某些独特之处，即使当初很吸引你的另一半，随着时光的推移，也许最终会变得令对方反感，甚至厌恶。换句话说，为了使你们的感情永远保持鲜活，你们必须不断地重塑自己的性格。

因此，仅仅是两个人相爱还远远不够，只有夫妻双方都知道怎样接受改变、怎样解决问题，并且怎样在产生隔阂时协调彼此之间的关系，你们才能长久地相处下去、相伴终生。

误区五：拒绝改变并不是婚姻走向失败的主要原因

尽管多数夫妻认为，是不忠、精神虐待、无尽无休的争吵、彼此之间不可调和的矛盾等因素导致婚姻走向失败。然而，如果婚姻中没有出现这些问题，他们就觉得一切正常。

诚然，很多人在结婚的时候都具有各种各样或大或小的性格缺陷，但是，这些沐浴在爱河中的伴侣俨然可以包容一切。然而，就在两个人牵手向前走的时候，一个接一个的障碍物出现在他们面前，要求他们一次又一次地做出调整、适应、让步。

不得不承认，做出这些改变需要成熟的心智、对彼此的尊重以及双方的心甘情愿。可是，成长是一个漫长、循序渐进的过程，不能一蹴而就，所以，他们的尝试很可能会反反复复地受到挫折。

久而久之，不信任感就会在他们心底悄然滋生，随后，他们不再像之前那样尊重对方，亲密感也在一点点地腐化，婚姻关系遭到了严重的威胁。渐渐地，配偶双方都感到痛苦和绝望，开始互相憎恨。显而易见，这一切必将导致争吵不休、不尊重对方、不忠，甚至还有更严重的后果。很明显，这一现象反应出一个更为严重的问题——这些夫妻没有能力成长和改变。

误区六：改变意味着背叛自己

男人们普遍认为妻子正是由于他们身上具备的许多优秀性格特质才嫁给了自己，所以她们并不需要丈夫成长和改变。而且，男人们一想到要改变自己，摒除某些旧习惯、旧想法，就觉得自己的人格好像受到了

侮辱。于是，改变就显得毫无意义。对这些丈夫们来说，把自己变成一个对妻子俯首帖耳、言听计从、软弱无能的胆小鬼，就意味着投降认输，甚至是背叛自己。但是，事实并非如此。如果男人们尽到做伴侣的责任与义务，在相处过程中不断地调整自己以适应对方的需要，那么终究会一步步走向成熟。

然而，遗憾的是，在我们身边总是不乏这样一些男人，虽说他们也认为自己的确会变，但是他们却觉得志趣不会变、信仰也不会动摇，而且还会按照自己的意愿做出决定；真正发生在身上的变化只是自己处理问题的方式成熟了很多，并且当生活中出现意外时，也已经有足够的心理准备能够镇定自若地应对。持有这种错误看法的丈夫需要认识到，改变自己并不意味着你要舍弃自己原先拥有的性格特征，而是要挖掘出你性格中蕴藏的新特质，当然，你也无须为婚姻生活而放弃自己过去热爱的一切。

事实上，男人之所以拒绝改变自己，并不是因为他们自己对改变怀有恐惧心理，或是无法调整自己，而是因为他们大半生都承受着巨大的同等压力，而且总有人给他们出一些听起来仿佛是远见卓识似的“馊主意”。这两点原因使得他们对改变充满抵触情绪。

这些类似至理名言一样的“馊主意”包括：

1．“兄弟，无论如何也不能对老婆让步。”言外之意是她一心只想着左右你。一旦你让了一步，就会一失足成千古恨。

2．“女人总是满腹牢骚，永远不会知足。让她们抱怨吧，别理会。”男人眼里的女人总是唠唠叨叨惹人厌，无论你做什么都根本就没有办法让她们觉得满意。

3．一位丈夫准备与朋友待在外面，正要给家里的妻子打电话征得同意的时候，他的朋友往往会这么说：“行了吧，哥们儿！你的生活谁做主？”男人们总是认为真正的男子汉就是要随心所欲，不受约束。

4．“想干什么就干什么，不用征求她的意见。如果有什么不妥，过

后向她道个歉就行了。我就是这么干的。”事后请求原谅要比事前征得同意强得多。

5．“女人就是这样，你根本没法取悦她。不管你做什么、怎么做，她都不会满意。所以，既然你满足不了她，索性不如先满足自己再说吧。”反正她永远都不会知足，不如你索性为所欲为，满足自己。

其实，这些所谓的远见卓识只不过是一些错误的偏见。可是，这些幼稚的、有害的思想严重阻碍了男人们的心智发展与成熟，使他们无法与配偶建立起相互尊重的夫妻关系。由此看来，改变是一种很自然的现象，是走向成熟的途径，并不意味着你要彻头彻尾地变成另一种人。

男人出轨背后的真相

男人婚后总会有“出轨”的想法，或主动、或被动，婚姻中也有“三年之痛”“七年之痒”一说，那么，什么样的男人婚后出轨的可能性较大呢？

最近一段时间，贝蒂非常伤心，因为她都怀孕六个多月了，丈夫卡尔却在外面有了别的女人。虽然卡尔口口声声地说决不会抛弃贝蒂，但也无力地要求贝蒂不要管他的事，还承诺定期会给贝蒂生活费用，也会继续帮忙照顾孩子、做家务，承担丈夫的责任。

想当初，两个人恋爱的时候，卡尔对贝蒂是那么的百般呵护，结婚后的很长一段时间也是一副新好男人的形象，做各种家务，常常无条件满足贝蒂的各种撒娇、耍赖。大家都说贝蒂运气好，遇到了这么一个好男人。

可是，让贝蒂万万没有想到的是，结婚还不到两年，丈夫就在她怀孕的时候做出这样的事情，更可气的是，就算被自己发现以后，也丝毫没有悔意。

婚姻专家曾一再告诉我们，要想结缘一段幸福的婚姻，婚前的选择往往比婚后的苦心经营还重要。关于这一点，中国的一句古话也曾给过同样的忠告：“江山易改，本性难移。”那么，什么样的男人最容易在婚后有出轨行为呢？我们又该怎样甄别，避免遭遇像贝蒂这样的处境呢？

第一种是总觉得自己不值得爱、不够成功的自卑男人，他们在婚后出轨的可能性会大增。通常，如果一个男人说他配不上你，那么，他不是谦虚，而是真的配不上你。多数时候，一个人是否优秀，外人说了是不算的，要这个人自己感到自己是优秀的才行。所以，那些看起来事业成功、样貌出众、颇受异性倾慕的人，在他们的骨子里，依然有可能会觉得自卑。不过，他们会把这种自卑的感觉隐藏得很深，只有到了夜深

人静的时候，感受才会更强烈。为了对抗这种自卑的感觉，他们中的有些人就会期望选择一个自认为比自己优秀的伴侣。

现实生活中，那些渴望找到各方面条件都比自己优越的人做自己另一半的人，其实在他们的心里往往隐藏着极大的不自信，他们急需依靠伴侣的优越来弥补自己内心的“不足够”。然而，这种人在婚后出轨的可能性往往会比较大，这是因为自卑源于他们的内心，外人只能暂时、部分地填补那种不足够的感觉。而且和一个他认为非常优秀的伴侣在一起，日子久了只会让他更加自卑。在这种自卑心理的影响下，这种人会不由自主地渴望找到更加优秀的人，或是找一个比自己弱的人来崇拜他，好让他有一种被仰视的快感，从而提升自信和自尊感。这就是为什么有些男人在各方面的条件明明都不如女方，可是最终出轨的却是他的原因所在。

第二种是那种在生活和事业上缺少长远规划的人，他们或缺少明确的目标，或没有什么业余爱好，同时也没有烟酒、赌博等不良嗜好，只是内心极度空虚的男人。

生活中，每个人的欲望都不可能完全被满足，会有一些被社会规则压抑的原始欲望，比如贪婪、虚荣、冒险等，也会有很多由于生存而带来的压力感和压迫感。这些能量不会因为被忽视、被压抑、被谴责而消失，反而会一直存在着。作为一种能量，唯一能够解决它的方法，就是疏导排解。

对于大多数人而言，他们往往会把这些能量转化为动力，比如，用于自己喜爱的业余爱好，用于自己内心需要的生活和事业目标，这些都能给他们带来一种精神上的愉悦和满足感（暂且不考虑是长久的还是短暂的）。但是，如果一个人觉得以上这些方式都不适用或是没兴趣的话，那么，他就会感到非常的压抑和空虚，那种感觉就像是无底又具有强大吸力的黑洞，让人倍觉恐惧而心生逃避的想法。然而，一旦滋生了逃避的想法，人们就会在慌乱中随便找点什么来填补自己，比如网络、

药物依赖，当然也会投向外遇或不带感情色彩的性等。

第三种是在结婚之前爱情观就不严肃，性价值观比较开放，不认为性忠诚是婚姻的责任和承诺的男人。

故事中贝蒂的丈夫在妻子怀孕期间出轨，而且在被发现之后，不但没有一丝歉疚，反而变得理直气壮。事实上，贝蒂的丈夫在恋爱时就已经表现出婚后可能会出轨的种种迹象了，比如，当初他边和贝蒂约会，边和其他女孩玩暧昧；在他的公文袋中，贝蒂还发现过安全套。然而，面对贝蒂的质疑，他的反应却是勃然大怒，非但没有给出合理的解释，还指责贝蒂不该乱翻他的东西，更可气的是，他还认为男人本来就是上半身和下半身分开的动物，玩几次性游戏不能算对感情关系的不忠。

我们很难用道德层面的好或不好来评判贝蒂的丈夫。对他来说，那只是他喜欢的生活方式，他只是按照自己的方式去经营他的人生，这本无可厚非。而贝蒂呢，她明明知道丈夫是怎样的人，却梦想着总有一天他能为自己改变，因而选择嫁给他——不得不说，这实在是个天真的想法。

最后，还有一种婚后容易出轨的男人，他们往往具有很强的虚荣心，缺乏自我独立意识、凡事随波逐流。

当今社会是一个到处充斥着快餐文化的时代，每个人都在匆匆地生活，来不及去想自己真正想要的是什么，也来不及核对现在行走的是不是自己真正想要走的路，只是看到大家都这样，所以自己也随波逐流。

在这种社会大环境下，如果一个男人对很多事情都缺乏自己独立的思考和判断能力，又有很强的虚荣心，爱与周围人作比较的话，那么，他们看到周围的人做什么就会盲目地跟风去做。这种时候，如果他身边的朋友有出轨行为，或者朋友告诉他现在身边跟着年轻女人，会让他显得有面子、有派头，那么，他很可能也会这样做——之所以这样，只是为了得到所谓朋友圈子的认同感。

你能做出怎样的改变

虽然爱、尊重、价值观和共同的兴趣爱好是保障婚姻关系和谐的必要因素，但是它们只是基本条件，想要保证婚姻关系的长久、和谐、稳定，仅凭这些是远远不够的。那么，我们怎样才能判断出究竟自己和伴侣自身有多大的潜力，又能做出怎样的改变呢？

下面这个小测试建议夫妻二人共同来完成，以此断定在调整自己、改变伴侣、改善彼此关系等方面，你们的潜能究竟有多大，经过努力后，可以取得多大的进步，以及彼此之间是否能够敞开心扉，发自内心自觉自愿地想要做出改变。先请夫妻二人独自完成测试，然后再一起讨论结果。

1．你和你的伴侣处理问题的能力怎么样？

你：

A．非常好　B．较好　C．较差　S．非常差

你的伴侣：

A．非常好　B．较好　C．较差　D．非常差

2．当你和你的伴侣面对新情况，尤其是难以驾驭、别无选择的情况时，是否能够随机应变？你们的表现又是如何呢？

你：

A．非常好　B．还行　C．不好　D．糟糕

你的伴侣：

A．非常好　B．还行　C．不好　D．糟糕

3．当这些新情况对你们的关系造成影响，你们能够承受多大压力，是否能做到和睦相处呢？

A．可以，几乎没有任何矛盾。

B．可以，但有小矛盾。

C．很难，矛盾不断。

D．不可以，在一起就发火。

4．如果你和你的伴侣在出现新情况时没有随机应变，这样的失败会对你们的关系造成怎样的影响？请举例说明。

5．如果你和你的伴侣在出现新情况时能够随机应变，这样的成功会对你们的关系产生怎样的影响？请举例说明。

6．你和你的伴侣的性格可塑性强吗，以后可能被改造吗？

你：

A．很有可能　B．有些可能　C．不大可能　D．绝不可能

你的伴侣：

A．很有可能　B．有些可能　C．不大可能　D．绝不可能

7．如果让你们的朋友和家人回答上面的问题，他们认为你们二人的性格可能被改造吗？

你：

A．很有可能　B．有些可能　C．不大可能　D．绝不可能

你的伴侣：

A．很有可能　B．有些可能　C．不大可能　D．绝不可能

8．在你看来，你和你的伴侣有能力调整好自己吗？你和你的伴侣能够顺利改善彼此之间的关系吗？对于你们二人的能力和你们关系的前景，你又是怎么看的呢？

你：

A．很有能力　B．还行　C．不大有能力　D．没有能力

你的伴侣：

A．很有能力　B．还行　C．不大有能力　D．没有能力

你们的关系：

A．非常好　B．还行　C．不大好　D．一点也不好

9．你和你的伴侣遇到问题时，你们是愿意向对方倾诉，还是避而不谈呢？

你：

A．立刻把心中的所有想法向对方倾诉出来。

B．先在心里憋一阵子再说。

C．尽可能地逃避，直到出了麻烦才不得不说。

D．即使这个问题出了大麻烦，仍旧逃避。

你的伴侣：

A．立刻把心中的所有想法向你倾诉出来。

B．先在心里憋一阵子再说。

C．尽可能地逃避，直到出了麻烦才说出来。

D．即使这个问题引发了矛盾，仍旧一味地逃避。

10．当你和你的伴侣之间出现矛盾时，通常你们会怎样解决？

A．我们倾心交谈，尽可能找到一种合理的解决方式，使两个人都觉得满意。

B．我们在互相尊重的前提下，经过争论后找到一种解决办法。

C．我们回避这个问题，盼着它能自动消失。

D．我们争吵不休，始终无法调和矛盾。

11．你和你的伴侣以怎样的语气和态度谈论你们之间出现的问题？

A．我们在相互尊重的基础上，冷静地交谈，赞同并接受对方的观点。

B．我们赞同彼此的观点，但仍旧认为自己的看法更正确。

C．我们互相大吼大叫，蔑视对方的观点，对对方的想法不屑一顾。

D．我们根本不把问题说出来。

12．一般来说，你和你的伴侣之间的问题最终是怎样解决的？

A．我们在互相尊重的前提下，双方各让一步。

B．我们没能达成共识，而是保留了自己的意见，但我们互相尊重对方的看法，而且并不因此而对对方反感。

C．为了避免矛盾激化、情势恶化，最后其中一方投降了。

D．我们之间的冲突从未被化解过。

虽说这个小测试没有严格的计分标准，只是个工具，你也并不能通过它准确地判断出自己是否能够和伴侣建立起理想的婚姻关系，但是这些问题都很重要，而且在回答上述问题的时候，你一定要做到百分百地诚实。如果你对自己的回答非常不满，还可以再思考一下下面几个问题：

你认为自己能够找到一条捷径，避免矛盾发生吗？

你是否明白，无论一对夫妻多么相爱，仍然无法仅凭爱情走完余生的漫漫长路，仅仅建立在爱情之上的婚姻关系往往注定会走向失败。

当你们的婚姻关系需要你调整自己时，你是否会心甘情愿地以积极的心态准备改变自己？

你会自愿做出改变，还是只有在配偶的监督下，才会调整自己？

这些改变会使你欢欣鼓舞吗，还是你会由于自己“被迫”做出改变而心怀不满、愤愤不平？

很多人似乎把婚姻视为马拉松赛跑——从结婚的那天起，他们就开始向前跑，此后多年一直不停地向前跑。虽说他们已经很吃力了，却还是不知能否到达终点。其实，婚姻并不是马拉松，而是“十项全能”，它包括一系列截然不同的项目，选手需要在每一个项目中采用不同的策略和技巧才能取得胜利。因此，想要建立起美满、和谐的夫妻关系，就要在每一个项目中发挥出最高水平，而不仅仅是到达终点。弄明白这一点，并牢记在心，你就可以轻松自如地调整自己、做出改变，从容地迎接每一轮新的挑战。



09　结下幸福姻缘的心灵法则

婚姻需要我们用智慧去经营和规划，不把它当成爱情的终点站，而把它看作是人生的一个里程碑，在婚后生活中，不断地注入自己的爱和能量，自然能让你的婚姻赢在起点，决胜终点。



爱自己，和谁结婚都幸福

幸福的伴侣生活从爱自己开始

你是否认识这样的伴侣，他们不是来自哪部电影或哪本小说，而就是在你的身边，他们共同生活了二十多年，直到今天他们的婚姻生活依然充满活力，彼此还能不断寻找着生活的乐趣。

或许你的情况刚好相反，你是不是早已对这样的观点深信不疑：随着时间的推移，任何一种关系都会失去活力而陷于停滞状态；揭开婚姻的神秘面纱，看到的只不过是一地鸡毛的现实。或许，对你而言，即便是在最佳的状态下，婚姻也不过是生活的保险箱，里面储存的也是一点点的信任罢了。现在，请你坦率地承认你对现实的判断：

现在你是在享受幸福而充实的伴侣关系，还是深陷在水深火热的关系中不能自拔？

此刻你是不是早已心慌气喘，上气不接下气？

你是不是觉得自己早已被一日三餐的日常琐事所吞噬，找不回往日的激情与快乐？

你虽然置身于安全的家庭环境，但是内心却为外面那个“第三者”饱受煎熬？

你是不是一再宣称宁可做一个自力更生的独行侠，也不愿陷入两性关系的不毛之地，苦苦挣扎？

你累了吗？你想甩开所有这一切的羁绊与重负吗？你正在考虑分手吗？

你觉得自己只是一个整日循规蹈矩、兢兢业业地为家庭打工，为儿女操劳的家庭奴隶吗？

坦率地说，在很多人的婚姻历程中，很多人仍然无法知道，这条婚

姻之路究竟会将我们引向何方，但是尽管如此，我们仍然能清楚地看到，正是这些危机给予了我们极大的帮助与支持。因此，我们可以说，危机保证了婚姻的健康发展。

现在，为了保障伴侣关系的长期稳定和发展，我们需要搞清楚一个重要问题，那就是，伴侣关系不是生活的保险箱，也不是让我们在紧张的工作之外用来休养生息的度假村。伴侣关系给了我们一个发展自我的机会，通过对这种关系的不断调整，我们将获得源源不绝的新能量。

如果你不幸陷入了严重的关系危机，或是被日常生活的平庸烦琐湮没，原因只有一个，那就是，你拒绝了对自我的发展与完善。下面这个故事就是一个典型的范例。

在一家婚姻咨询所，来了一位饱受负疚感折磨的人，他就是莱特。多年来，莱特的情感生活总是在出轨，他一而再再而三地背叛自己的妻子而上了陌生人的床。对于自己的行为，莱特表现得十分无奈，他是这样表达自己的感受的：“令人着魔的就是那样一种活力，放弃理性的控制，让自己率性而为。但是，尽管如此，我还是很爱我的妻子，根本不愿意离开她。”

每当这种事情发生时，莱特觉得自己就像被撕裂成两半，一边是对生命活力不可抑制的渴望，而另一边则是与家庭患难与共的亲密感。然而，随着谈话的逐步深入，莱特发现对他来说外遇越来越失去了意义。因为他发现，这么多年以来，他自己其实一直都在试图适应家庭生活，就像他从父亲那里学到的那样。

随着莱特对自我认识的逐步深入，那些被压抑的需求与感受也渐渐地浮出水面。于是，莱特与家人的关系也变得越来越紧张。那些长期没有得到解决的问题被放到了桌面上，有些问题甚至直接指向他的婚姻。

终于有一天，一向习惯沉默寡言和心门紧闭的妻子坐了下来，说出了她的心里话：“过去几个月，简直就像坐过山车一样。不过，现在我终于可以承认，其实我自己早就不想再维持下去了。”其实，这正是莱特夫妇向美好的伴侣关系

迈出的第一步。

那么，如何才能使黯淡的家庭生活重获生机呢？尤其是当你的婚姻走进死胡同并亮起红灯时，该如何寻找出路呢？治疗这种关系危机的灵丹妙药就是“爱自己”。“爱自己”的神效就在于，它具有起死回生的魔力，可以令你调整自己的焦点，将注意力放到你自己身上，而不再只是关注别人。我们有理由相信，这一灵丹妙药足以用来应对一切破坏我们婚姻生活的灾难与病患。

和谁结婚都一样

为了能够超越自我摆脱困境，下面的表述或许有些夸张，甚至还会刺激到你的神经。但我们还是要说：你和谁结婚结果都一样。这话听起来简直理性得令人失望，毫无浪漫色彩，但是你必须知道，其实一切都无所谓，不论你遇到谁，最终你都不可能抛开你自己，必须要面对的人还是你自己。而你的另一半则不过是你的对立面而已，即使是在最理想的情况下，你也不过是通过他的存在来发现自己爱的能力。经过一段时间的相处之后，你会更多地发现自己那些没有得以实现的愿望以及你个人的局限性，还有那些掩藏在你内心深处的伤害。

如果你确实想要在建立并发展伴侣关系方面有所收获的话，那么，现在你所拥有的这份关系就是你能得到的最好结果，即便你正为此沉闷郁结、心痛欲碎，因为对你而言这份关系就是一个艰巨的考验，而战胜这一考验的过程正是强化并拓展你适应婚姻和发展情感能力的最佳机会。因为你在这份关系中集聚起来的冲击力正好可以将你积压在心头的坚冰顽石彻底粉碎，将抑制并扼杀生活中一切喜悦快乐的恐惧彻底清除。事实上，你所有的紧张与压力都来自一个目的，那就是为了真正拥有爱的能力。如果你觉得我们简直就是在痴人说梦的话，那么，不妨问问自己这样几个问题吧：

你们的婚姻是不是早已千疮百孔？

你们之间是不是只剩下摩擦和冲突？

你的伴侣是不是处处压制你，冷落你，经常不关心你？

你的伴侣是不是不断在外面拈花惹草，屡屡向你发动炮火攻击？

在这种情形下，难道你还有能力去爱吗？如此糟糕的两性关系又怎么可以称为是最适合你的呢？

其实，当你与伴侣的关系陷入危机时，恰恰是你们加深对彼此认识的最好时机，只要你透过自己所扮演的角色，认真看看幕后的真相，就可以揭开自己的面具。同时，你还可以透过伴侣的表象，看清他真实的内心世界，或许那也是一颗伤痕累累的心。于是，你很可能会发现，他恐怕未必就是那个恶人与罪犯，他带入婚姻的只不过是另一种性格、另一份伤害，或是另一种经验而已。

如果我们换个角度，或许会发现正是这种相互作用和相互影响的过程，才能让我们从中发现一个全新的自我，并由此改变对他人的看法。

当然你也可以继续寻寻觅觅，搜寻新的伴侣。然而，在此之前，你必须明白这样一个真相：首先，这个世界本身就不存在真正完美的人，我们每个人身上都背负着恐惧、缺陷和伤害；其次，你和你找到的人能走多远，只决定于你能跟自己走到哪里。你能爱他多深，也只取决于你爱自己有多少，你自己才是你在生活中爱的极限。所以说，如果你想在生活中获得爱，那么你必须首先成为一个优秀的爱人。对于这样的爱人，我们要赋予一个全新的意义：不再是一心渴望俘获梦中情人与理想婚姻的人，而是一个让爱来战胜自己内心的恐惧、用爱来消除自我防御机制的人。

重要的不是他怎么想

处理婚姻关系时，最有益的事情就是学会关注自我。也许，很多人认为这简直就是在胡言乱语，但是看过下文，你就不会这么认为了。

凡是幸福美满的婚姻都是以“关注自我”为前提，因为任何一对婚姻美满的夫妇都是由两个思想健全、人格独立的人结合在一起，才会造就一段美满的姻缘。为了伴侣的利益，这两个独立的个体需要不断改进自我，他们既不会为了可能的分离而忧心忡忡，也不会为了必须在一起而紧张焦虑。实际上，他们会关注自己的一言一行，因为这都在他们自己的掌控范围以内，而不去斤斤计较伴侣的一切举动，他们很清楚，这不是他们所能控制的事情。

只有如此，人们才能真正享有最为渴望做的事情——与另一个心甘情愿与自己共同选择、共同希望、共同梦想、共度此生的人建立起真正的密不可分的关系。

对于这种婚姻模式，也许很多人并不熟悉，在这些人看来，只有牺牲自我、相互妥协、迎合伴侣，不断适应才能成就美满的婚姻。然而，从本质上说，所有这些教你关注伴侣而非自己的婚姻专家的谆谆告诫本身就有着太多的误导，它们不仅让你误入歧途，而且还会对你的婚姻造成严重的伤害。

在这里，我们倡导的就是这样一种崭新的婚姻模式。也许现在的你已经对此有所了解，但是对于大多数人来说，尤其是对于那些曾经屡受误导的人们来说，这种婚姻模式一定闻所未闻。可以肯定的是，我们不是第一个倡导这种模式的婚姻专家。事实上，在过去的数百年中，有不少学者都曾阐述过“两个以自我为中心的主体”的这一概念，甚至，几乎所有的传统宗教与哲学都不约而同地强调过“自觉”与“自律”的重要性。

古希腊人早就告诉我们，在所有人当中，我们最应当认识的就是自

己。自律被认为是一种比其他任何财富都更有价值的品质，因为无论你的伴侣或是其他身旁的人做出怎样的选择，他都应当对自己的选择负责。耶稣也曾以“欲正人者必先正己”这样的话来劝诫世人，这与这里所说的更加关注自我而非他人的行为是一个道理。而甘地的箴言“要想改变世界，首先要改变自我”更像是对上述思想传统的总结。

对于上述这些观念，也许大多数人都有所耳闻，但是很少有人会用它们去指导自己的婚姻关系。因为我们总认为这些只不过是一些泛泛而谈的传统教条，而不是指导自身行为的实际原理。不得不说，这真是我们莫大的悲哀。

实际上，这里所倡导的婚姻模式完全可以帮助我们缔造美满的婚姻关系，而实现这一切只需要我们自己做出转变。就像开始说的那样，你要学会关注自我。当然，这里所说的关注自我并不意味着要有一种“除了自己什么也不管”的态度，因为这种自私自利的做法是不值得提倡的。事实上，对于自私自利的人而言，不仅会以自我为中心，而且还会强迫他人也关注自己。当他们希望别人也按照某种方式思考、感受或是行动以迎合自己的需要时，其实只是为了自己的利益而关注他人，这同样也是一种自私自利的表现。换句话说，那些以自我为中心的人必然会关注周围人的所作所为，因为只有关注他人，他才能让他们多多关注自己，或者让他们的言行举止符合自己喜欢的方式。

由此看来，要想收获幸福美满的婚姻，你没有必要在正确的时间说出正确的话来，也没有必要彻头彻尾地了解伴侣，当然，更没有必要为了迎合另一半的需要而牺牲自己的人生。

你所拥有的，正是你所期待的

潜意识里的惊人力量

你和你的伴侣是否正处于冷战状态？你是否早已在这场战争中精疲力竭？你是否经常对自己说：“我们之间的一切不过是一场噩梦、一个错误。苦海无边，我要去哪里找寻我想要的幸福？”

很抱歉，老实说，你现在所拥有的这份关系，或者也可能是一种并非关系的关系，其实就是你潜意识里所相信并期待的结果，无论你是否认为它适不适合你，事情就是如此。

说到这里，就无法回避这样一个令人难以理解和消化的问题：在每个人的潜意识中都存在着某种距离，存在着某种程度的不安全感和孤独感，而这一切又会不断地在我们的生活和伴侣关系中重复出现。

其实，早在我们与伴侣一起体验这一切之前，我们早就经历过了。无论这是多么的令人痛苦绝望，在婚姻关系中被激发出来的控制欲望和推动这一关系所发展的原动力，原本就是我们自身系统早已熟知的。

或许你会问：“此时我正经历的所有糟糕透顶的一切、所有的阻力和痛苦，难道都是我曾经遭遇过的，是我的潜意识自找的吗？难道所有这一切都是我自己想要不断重复的吗？”

没错，的确如此！或许听起来有些苦涩，但是在伴侣关系中，我们的确毫无自由可言。我们看上去就像一台电脑，总是喜欢自动重启同样的，甚至经常是老掉牙的系统。

为了帮你尽快理解这一点，这里有两个数字很重要。虽说每一个孩子在学校里都应该学过这两个数字，但是我们中的大多数人对此却并不认识：科学研究证明，我们对自己的认识，大约有96％是潜意识的，而只有4％是我们能够明确意识到的。

只有4％？此时此刻你一定会想：“这难道不是说，对于自己，我们

毫无概念吗？也可以说，我们根本就不认识自己吗？对于我的生活，我所能感知到的，其实只有可怜的4%，难道只有这么一点点是我自己可以控制的？”

是这样的，我们对很多事情的认识其实只有极少的一部分。对此，现实生活中的你肯定深有体会。或许你尝试过减肥，要不就是戒烟；或许你想过增加运动量，决定不再跟你的爱人或情人见面。至少你那4%的意识可以做出良好的打算：“从今天起，我不能再贪吃！不能再吸烟！不能再呆坐！不能再外遇！一切都该结束了！”

尽管这种情况下，你可以意识清醒地对自己说：“我的态度是认真的，我的动机是强烈的。”然而，不幸的是，你还没能坚持多久，就有一股意想不到的力量从你内心深处冒了出来，这股力量甚至可以完全改变你那有意识的良好计划。

转眼间，欲念让你情不自禁，一切的信誓旦旦灰飞烟灭：你的嘴里又冒出了一块巧克力，你又一次点燃了香烟，你又和几个哥们儿去外面喝酒了，你又跑去会见那位秘密情人了。看看这些例子吧，你可以清楚地看到更强大的那部分自己：属于潜意识的占去96%的那部分的你，陌生却又强大无比。很显然，潜意识显然占据了绝对的优势。

通往幸福的伴侣关系

现在，你是不是已做好了接受一份更亲密关系的准备，但是在此过程中你却发现，另一个人根本无法像你想的那样真正走近你？于是，你肯定会这么问自己：“如何才能在我的潜意识领域里，最终揪出那阻挠我们爱情的破坏者？”如果你有足够的勇气，在这里我们可以给你指明几条捷径。

第一条捷径：全心全意毫无保留地爱上你自己，无条件地接受一个完整的自己，而且你不仅要接受那个表面上的自己，还必须接受那个隐藏在外表之下的完全未知的自己，不论你遇到什么情况，都要满心欢喜地接受它。

其实，潜伏在潜意识深处的并不是魔鬼，伺机而动的恰恰是你内在的非常宝贵的资源——这是你天性的一部分，也是你的才能。然而，一旦这些天性上升到你的意识层面，很可能令你感到不悦，那是因为随着时间的流逝，许多原本对你非常重要的东西都被逐渐封锁压抑到了意识的最深处，因而消失在潜意识里了。而其最根本的原因或许就在于，你曾经因此遭过谴责、受过伤害。

第二条捷径：认真观察一下，在你的伴侣身上，有哪些性格特征是你不喜欢的。也许下面的观点听起来可能让人觉得不舒服，但它却是真实的。正是那些你在伴侣身上不能容忍的东西，向你透露着某种重要的信息，而且这些信息又恰恰折射出你内心之中被压抑的部分，从而让你发现自己的阴影。

比如，他总是悄悄地躲着你，那么，就请坦诚地问问自己，你究竟有多渴望放开自己，还自己一片自由的天空？再比如，她总是紧紧地拽住你，似乎总想从你这里得到什么？那么，就请同样坦诚地问问自己，究竟从什么时候开始，你不再向对方展现你的内心世界，你的情感已经冷冻到了什么程度？而你又是多么残酷地控制着自己，不让自己去满足情感的需求？

我们可以给你提供的最佳捷径就是敞开你的心胸，真诚地面对你内心的敌意，即便这份仇视和愤懑令你难以下咽。要知道，正是让你耿耿于怀的一切和你有着难解难分的关系。而你的敌意也恰恰是你天性中的一部分，尤其是在自我分裂的层面上，更显示出了你内心深处的自我敌视和自我拒绝，而这些都已被你深深地抑制到了潜意识层面。

不得不承认，面对并接触别人身上不被我们喜欢，甚至是仇视的那些特质，需要很大的勇气，但是这对我们的确很有帮助。当我们接近这些特质时就会发现，它们所显示的总是与我们特别想要成为的人或特别想要的东西背道而驰。因此，它们让我们觉得不舒服，我们不喜欢它们，哪怕它们本来就是我们的一部分。不过，当我们可以接受自己内心

的阴影时，我们就能学会放松地生活，并且不断在生活中发现更多的可能。

并非事事都能如你所愿

人生在世，会经历各种各样的事情，有时候还会发生意想不到的事，这一切就好比变化多端的天气。本来阳光灿烂，很可能突然就会乌云密布，雨点降落，瞬间大雨倾盆；本来狂风大作，雷电交加，很可能突然就会立马雨过天晴。

正如无法预测的天气一样，在我们的人生中，也同样会碰到许多意料之外的事。想想看，结婚的时候，谁会想到自己的丈夫或妻子会爱上另一个人，出轨的事情怎么会发生在自己身上呢？但是，生活中的确会发生这类难以想象的事情。结婚了，有人会想到有朝一日要离婚吗？可是，离婚的事却偏偏时有发生。

生孩子、养孩子是人生的一件大事，每当遇到这种事，每个人都会觉得自己的孩子肯定是这个世界上最善良、最美丽、学习也最好的。不过，事实呢，又有多少孩子不仅学习不好，还动不动惹是生非，让父母头痛不已呢？再比如，很多人都以为自己这一辈子就要在这家公司勤勤恳恳地工作了，然而，突然有一天，你却离开了这家公司，这种感觉对你而言，似乎像是晴天霹雳一样。

炎热也好，寒冷也好，刮风也好，下雨也好，不受外界环境的束缚，这至关重要。本来想要移苗，可是阳光十足，暴晒不已，那就去锄草，或者喷农药。本来准备去喷农药，可是突然下起了雨，那就不妨把小苗移到后面的田地里。如果下雨了，那就打着伞；如果雨下大了，那就穿雨衣。如果实在下得太大，那就索性在家做做家务好了。不管天气怎么样，我们都能应对自如，这样做好充分的准备才是更明智的方法。

我们的人生也是如此。每个人都希望丈夫早早回家，妻子温良贤淑，孩子品学兼优，全世界的人都对自己赞不绝口、刮目相看。虽说我们每天都期待有好事发生，那就一定能解决人生问题吗？当你想要的东

西得不到的时候，你是不是会特别烦恼和痛苦？

每个人的愿望会全部实现，这可能吗？不可能。我们不可能想要什么就有什么。如果我们所有的心愿都满足了，那么，整个世界岂不变得混乱不堪？殊不知，世界之所以能够正常运转，正是因为每个人的心愿没有全部得到满足。

如果我们只看到自己，永远都不会知道这个道理。这时，如果你能够回头看看别人，马上就会知道自己有多么愚蠢了。总有一些心愿，不管你多么虔诚地祈祷，终究都不可能实现。不能实现的心愿，难道就是有问题的吗？别担心，不能实现也不会有任何问题。对于任何人来说，他的所有心愿都不可能全部实现，别忘了，人生不如意事十之八九。

然而，令人遗憾的是，很多人却根本不知道，痛苦的根源往往就在于，有些人偏偏觉得自己所有的心愿都应该实现。正是介于这一点，很多人才无法摆脱痛苦。其实，只要是你想做的事情，大可去尝试，成功了最好，即便不成功也不要紧。就算是现在没有做成，等日后再看的时候也未尝不是件好事。

如果你领悟透了这个道理，就不会对人生过于苛求了。

越乐观，越幸福

夫妻关系不和，会代代相传

如果父母关系不和，动不动就发火，那么，在这种家庭中成长的孩子，心理或多或少会有不安的成分，像父母一样经常动不动就发火。要知道，正如肉体会跟随基因代代相传一样，习惯也会代代相传的。坏习惯更是在所难免。

举例来说，如果父亲是胃癌患者，那么，他的子女患上胃癌的可能性往往会更大。这不是基因问题，而是因为子女继承了父亲的饮食习惯。

有这样一位妻子，总是很讨厌她的丈夫，不仅精神上厌恶，而且肉体上也很抗拒，那么接下来会发生什么情况呢？每当她的丈夫碰到这位女士的身体时，她的厌恶情绪就会达到全身痉挛的程度。长此以往，她的身体也很可能会出现异常。

要知道，我们一旦产生压力，身体里就会有所反应，而这个负面情绪又总是围绕厌恶和憎恨打转转。恨对身体没有一点好处，悲伤也会令人沮丧，焦躁和不安更不利于身体健康。像厌恶、憎恨、悲伤和焦躁不安等这些心理上的不稳定要素会严重损害我们的健康，而且还会像传染病那样悄无声息地蔓延着，尤其容易传染给子女。

这种时候，我们应该让这些不稳定要素在自己这一代终止，同时，还要努力培养孩子，不让孩子遗传种种不利身心健康的习惯。

一般来说，孩子在六七岁的时候，他们的习性就已经养成了。种子埋在那里，也许短时间内不会发生什么大问题，但是，等到了青春期，问题就会接二连三地出现了。第二次“发病”就是在结婚之后。

孩子们在很小的时候所受到的刺激，往往很少会在五六岁的时候发生什么精神上的异常反应，大部分在进入青春期才开始出现症状。遇到升学压力或者恋爱失败，脆弱的链条就会断裂，开始“发病”。

面对孩子的种种反应，作为家长很少懂得这种因果关系，以为孩子是因为恋爱问题、交了坏朋友、升学压力，或者受欺负才这样。实际上，发病的原因是脆弱的链条到了极限。所以，对于婚后养育孩子的妈妈来说，一定要保持心情的平静，这样才能更好地保护好自己的子女。

尽可能乐观地看待伴侣的一言一行

可是，现实生活中，很多妻子常常会有诸多的不安情绪，使妻子感到不安的因素主要来自哪里呢？丈夫。只有对丈夫没有不满，妻子的心情才能平静。

然而，在我们的周围，作妻子的无不想改变丈夫，如此看来，缓解自己的不满是多么的不易。妻子越是想要改变，夫妻之间的争吵就会越激烈，不满也会越来越多。这种情况下，妻子需要做出更多的努力，尽可能地用乐观的眼光去看丈夫。

这里并非是说丈夫做得有多么的好，只是希望你用乐观的眼光去看他而已。举例来说，即便丈夫喝得醉醺醺而晚回家，妻子也要用乐观的眼光去对待这件事。如果丈夫12点回家，不妨这样想：“是啊，今天比昨天还早点儿呢。”如果丈夫喝了酒，就想总比喝得酩酊大醉，被人背回来的好。这就是乐观的态度。这里绝不是说丈夫就做得对，不过，既然事情已经发生了，那就乐观地面对，这样对自己也有好处。

要想拥有这样的心态，用乐观的眼光看待当前的问题。首先，要学会乐观地看待自己的父母。不能因为小时候看过父母吵架，就认为自己从父母身上继承了火气，这是用悲观的眼光看待父母的表现。

不妨想想看，你自己结婚后怎么样，是不是也吵过架？肯定十有八九会说吵过，也肯定发过火。

“在我小的时候，总感觉爸妈都是大人，现在我也三四十岁了，觉

得这个年龄好像也没什么特别之处。当时，爸爸之所以经常喝酒发火，可能是因为工作不顺的缘故吧。现在，我想对爸爸说一句‘对不起，当时我年纪小，不理解你’。妈妈和爸爸在一起生活，也肯定是吃了不少苦头。我又总是不懂事，爱说顶撞的话，妈妈，你辛苦了。”

我们应该经常这样去理解父母，忏悔自己对父母的埋怨。这不是说，你曾经做错了什么，而只是为自己不理解父母、埋怨父母的行为忏悔。这样一来，通过肯定的眼光看待父母，那些日久天长积聚在心底里的对父母的否定认识自然会逐渐消失。

悲观变乐观

站在妻子的角度来说，我们还要做到努力不和自己的丈夫发生矛盾。丈夫通过努力使你们之间不发生矛盾，这当然是好事，但是通过自己的行为，阻止矛盾的发生，更有必要。

比如说，如果你看不惯丈夫喝酒的样子，那就先忏悔自己的表现，同时向丈夫做感谢祈祷：“亲爱的，谢谢你，能够宽容我这个坏脾气的女人，维持着我们的夫妻关系。”

再比如说，看到孩子生气发火，我们不应该和孩子针尖对麦芒，而是应该想“这都是跟我学的”“对不起，是我让你受苦了”。实际上，只要有了这种心理，即使看到孩子生气发火，也能冷静地面对。

“好吧，我知道的，好的。”这种养育孩子的方法跟盲目溺爱不一样，这是对孩子的充分理解。

不过，严格说来，我们根本没有必要为伴侣或是子女的做法而痛苦，如果你因此而痛苦，那么，你就只能生活在痛苦中了。

所以说，学会用乐观的眼光看世界，用乐观的眼光看自己身上发生的事，我们才会活得自在、幸福。

后记

爱是一门艺术

爱是一门艺术吗？如果爱是一门艺术，那就要求人们有这方面的知识并付出努力。或者爱仅仅是一种偶然产生的令人心荡神怡的感受，只有幸运儿才能“堕入”爱的情网呢？这本书以第一种假设为基础，而大多数人毫无疑问相信第二种假设。

但这大多数人绝不认为爱情无关紧要，相反他们追求爱情。悲欢离合的爱情电影他们百看不厌，百般无聊的爱情歌曲他们百听不烦。但他们之中没有人认为，人们本可以学会去爱。

他们之所以持有这种特殊态度是有其各种原因的，这些原因反过来又分别地或总和地加强了他们的这一态度。大多数人认为爱情首先是自己能否被人爱，而不是自己有没有能力爱的问题。因此对他们来说，关键是：我会被人爱吗？我如何才能值得被人爱？为了达到这一目的，他们采取了各种途径。男子通常采取的方法是在其社会地位所允许的范围内，尽可能地去获得名利和权力，而女子则是通过保持身段和服饰打扮使自己富有魅力；而男女都喜欢采用的方式则是使自己具有文雅的举止、有趣的谈吐、乐于助人、谦虚和谨慎。为了使自己值得被人爱而采用的许多方法与人们要在社会上获得成功所采用的方法雷同，即都是“要赢得朋友和对他人施加影响”。事实上，我们这个社会大多数人所理解的“值得被人爱”无非是赢得人心和对异性有吸引力这两种倾向的混合物而已。

产生在爱这件事上一无可学这一看法的第二个原因是人们认为爱的问题是一个对象问题，而不是能力问题。他们认为爱本身十分简单，困难在于找到爱的对象或被爱的对象。

产生这一看法有多种原因，这些原因的根源基于现代社会的发展。其中有一个原因是20世纪在选择“爱的对象”方面所发生的巨大变化。19世纪在许多传统的文化中爱情往往不是自发的、最后导致婚姻的个人经历。婚姻多半是通过男女双方的家庭、介绍人或者在没有撮合者的情况下以条约的方式确定下来并进行的。婚姻要门当户对。至于爱情，人们认为婚后自然而然就会产生。但最近几十年来，浪漫式的爱情这一概念在西方世界已被普遍承认。尽管传统形式在美国依然可见，但人们更多的是寻求“浪漫式的爱情”，寻求个人的会导致辩证法的爱情经历。这种自由恋爱的新方式必定会大大提高爱的对象的重要性，而不是爱情本身的作用意义。

同这一因素紧密相关的是当代文化的特点。我们的全部文化是以购买欲以及互利互换的观念为基础现代人的幸福就是欣赏橱窗，用现金或分期付款的方式购买他力所能及的物品。反之亦是如此。“有魅力”一般就是指这个人有许多令人喜爱、目前又被人问津的特点。

什么东西能使一个人有魅力则取决于一时的时髦，这不仅指一个人的生理条件，也包括他的精神气质。20年代，一个抽烟、喝酒、难以捉摸和有性感的女子被看作是富有魅力，而今天则要求女子能操持家务，为人要谨慎。19世纪末、20世纪初富有刺激性和雄心勃勃的男子具有魅力，如今却是心地厚道的男子更受欢迎。（归根结蒂爱情的产生往往是以权衡对方及本人的交换价值为前提。）我想做一笔交易，那我既要考虑从社会价值的角度出发，对方值不值得我追求，也要考虑基于我的一目了然的实力以及潜在的实力，对方会不会看中我。这样当男女双方感觉到在考虑到他们本身的交换价值的情况下，已经找到市场上所提供的最合适的对象，他们就开始相爱。在这笔交易中，如同购买地皮一样，对方的有发展前途的潜力也起到很大的作用。在一个商业化占统治地位以及把物质成功看得高于一切的文化中，事实上是没有理由对下列事实抱有吃惊的态度：人与人之间的爱情关系也遵循同控制商品和劳动力市

场一样的基本原则。

产生在爱情这件事上一无可学这一看法的第三个错误是人们不了解“堕入情网”同“持久的爱”这两者的区别。如果我们用falling in love和being in love这两个英文搭配也许就能更清楚地区分这两个概念。两个迄今为止同我们一样是相互陌生的人，当他们突然决定拆除使他俩分隔的那堵高墙，相许对方，融为一体时，他俩相结合的一刹那就成为最幸福、最激动人心的经历。这一经历对那些迄今为止没有享受过爱情的孤独者来说就更显美好和不可思议。这种男女之间突如其发的奇迹般的亲密之所以容易发生，往往是性的吸引力和性结合密切相关或者恰恰是由此而引起的。但这种类型的爱情就其本质来说不可能持久。这两个人虽然熟谙对方，但他俩之间的信任会越来越失去其奇迹般的特点，一直到失望和无聊把一息尚存的魅力都抹掉为止。当然一开始双方都不会想到这点。事实是，人们往往把这种如痴如醉的入迷，疯狂的爱恋看作是强烈爱情的表现，而实际上这只是证明了这些男女过去是多么的寂寞。

“再也没有比爱情更容易的了”这一看法尽管一再被证实是错误的，但至今还占主导地位。再也找不出一种行为或一项行动像爱情那样以如此巨大的希望开始，又以如此高比例的失败而告终。如果是别的事，人们会想方设法找出失败的原因，吸取教训，以利再战或者永远洗手不干。但因为人们不可能永远放弃爱情，所以看起来只有一条可行的路，那就是克服爱情的挫折，找到原因并去探究爱情的意义。

在这方面采取的第一个步骤是：要认识爱情是一门艺术。人们要学会爱情，就得像学其他的艺术，如音乐、绘画、木工或者医疗艺术和技术一样的行动。

学会一门艺术的必要步骤是什么？可以简单地分成两个部分，一是掌握理论，二是掌握实践。

学医的人首先要认识人体的结构和各种疾病的症兆，但光有理论还无法行医。只有通过长期的实践活动，一直到理论知识和实践经验融会

贯通起来变成灵感，也就是掌握了艺术的灵魂，才能成为一名大师。

要成为大师，除了学习理论和实践外还有第三个必不可少的因素，即要把成为大师看得高于一切，这一目标必须占据他整个身心。这一点既适用于音乐、医学、雕塑，也适用于爱情。这里也许就解释了为什么在我们这个社会有不少人经常不断地遭受爱情的挫折，却很少有人去努力学会爱情这门艺术。人们一方面渴望爱情，另一方面却把其他的东西，如成就、地位、名利和权力看得重于爱情。我们几乎把所有的精力都用于努力达到上述目的，却很少用来学会爱情这门艺术。

难道只有获取名利才值得人们付出代价，而“爱情”只对灵魂有用，在现代意义上毫无用处的爱情只是一种奢望、一种不值得人们付出代价的奢望吗？我想，这是个值得探讨的问题。

读懂顾客行为，洞察顾客心理，引导顾客成交

顾客行为心理学

武永梅◎著

销售大王的成功秘密 商界精英的销售圣经

销售就是一场心理战，是心与心的较量，
不懂心理学就做不好销售！



古吴轩出版社
中国·苏州

作者简介



武永梅

畅销书作家，演说家，中国CBO（首席品牌官），上海中外文化交流协会副会长，“千城秀”世界环球形象大赛总策划，“武行调频”性格色彩培训中心创始人。

早年，从事分享经济融合系统营销订制，创立了“琦俪·瑞兒”“琺姿雅”“小茶妆”等民族护肤品牌，帮助了众多中小型企业成功转型，被业内赞誉为“中国分享经济商业领袖”。2015年，赞助了留守儿童电影《戴

荷叶帽的孩子》的拍摄，得到了社会的广泛认可和无数粉丝的关注。

在多年的营销与销售培训工作中，积攒了大量的实际操作经验，对顾客的心理观察入微，掌握得十分到位。凭借着用心和积极的态度，以及出类拔萃的交际能力，她把事业和人生都推向了新的高度。

武永梅推荐的主题课程：

武行性格演讲班　武行命格销讲班

武行人格谋略班

前言
谁懂顾客，谁赢天下

俗话说，商场如战场。在这场没有硝烟的战争中，谁搞定顾客，谁就可以赢得市场；谁赢得市场，谁就可以拥有“天下”。带兵打仗除了需要勇气，还要诸如“三十六计”这样的计谋作为支撑。同样，为了搞定顾客，不管是最原始的产品设计、研发人员，还是最前沿的销售员，都把自身的智力、想象力发挥到了一个又一个极致。古人所言之谋略多为经验之谈，放在现代社会依然可鉴，但力度不够。所以为了获得更多的顾客，推动更精准的营销，各种充满现代化的科学工具、思维方式也如同雨后春笋般地浮现：借助市场调查分析顾客的潜在需求，巧用大数据预测顾客的购买行为，更精的智能化满足顾客的特殊需要等。现如今，从心理学的角度分析顾客的行为，作为一种在商场上可以披荆斩棘的利刃，逐渐成为各大商家提高销售额、众多销售员提升业绩所日益青睐的手段。当然，在大学课堂、一些专业的机构，很多专家、学者甚至将“顾客行为心理”作为一种专门的学科加以研究，可见它的威力是多么强大，这也从侧面验证了它日后的潜力。

心理学自19世纪末与哲学分家以来，其科学性屡遭质疑，但这丝毫不能影响心理学以磅礴之势向专业化、细分化迈进。现如今，心理学已经在人的认知、情绪、人格、行为、社会关系等诸多领域蔓延。行为心理学作为心理学的一个流派，自20世纪初在美国诞生以来，便取得迅速

的发展。顾客作为行为心理学的一个研究对象，伴随着市场经济的发展，也越来越受到重视。谁读懂了顾客行为背后的心理，谁就可以获取利润；谁预知了顾客心理潜在的行为，谁就可以抢占先机。所以，作为21世纪销售领域的高端人才，如果不了解顾客行为，不清楚顾客心理，无异于特种兵上了战场才发现自己带了一件尚不会操作的智能化武器。

我们都知道，要想钓鱼，就必须站在鱼的角度考虑它喜欢吃什么，然后钓的时候就在钩上挂什么。同理，要想搞定顾客，也必须站在顾客的角度考虑问题，知道他心里想什么。事实上，顾客行为正是连接你的眼睛和顾客心理最可靠的桥梁。曾经有个鞋厂经理派了两个业务员到太平洋的一个岛国考察市场，结果他们发现该岛国居民都不穿鞋。其中一位业务员回去后，把所见所闻如实报告给经理，并认为那里没有市场，不值得开发。另外一位业务员回去后，很认真地写了一份调查报告，并得出了一个截然相反的结论：该岛国市场潜力巨大。他的理由是，该岛国居民之所以不穿鞋，是因为长期的风俗习惯让他们没有意识到穿鞋的好处。而那里的居民经常奔跑、狩猎，而且还经常在树林里穿梭。如果告知他们穿鞋后，可以跑得更快、捕获更多的猎物，以及在树林里穿梭不会被树枝划破脚掌，那么他们一定会争相购买。经理采纳了第二位业务员的建议，结果真如他所料，发去的第一批货物在很短时间内就被销售一空。同样的市场，同样的顾客，两位业务员却得出了不同的结论。为什么？原因很简单，就是第一位销售员只是站在自己的角度，对顾客不穿鞋的行为作了视觉化处理，得出他们不需要的结论；第二位销售员站在顾客的角度，认为他们之所以不穿鞋，是因为他们没有穿鞋的习俗、传统。如果告知他们穿鞋的好处，他们肯定也会像其他顾客一样，对穿鞋抱有好感。据此，我们也可以得出，能不能感知到顾客的心理，不能简单地只看到他们的行为，还必须站在他们的角度对其行为做出科

学的解释。

当然，顾客行为绝不仅仅是有没有或者喜不喜欢穿鞋子这么简单。以小见大，我们可以通过顾客的面部表情、肢体动作、语言特点、行为习惯等，察其言，观其行，探其貌。萨默赛特·毛姆曾经写道：“任何一把剃须刀都自有其哲学。”大意是，任何微不足道的举动，只要用心观察，总会从中发现某些类似于观念的东西来。所以，作为顾客内心写照的行为，更是潜藏着可供销售员挖掘的巨大宝库。最优秀的心理学家未必就是最好的销售员，但最优秀的销售员一定是对顾客行为心理学有所了解的。

目　　录

前言　谁懂顾客，谁赢天下
CHAPTER ONE第一章　未雨绸缪，顾客的心理规律要提前掌握
从众心理：顾客都喜欢跟风
优待心理：顾客都想享有VIP待遇
安全心理：谁都不想被骗
归属心理：顾客都喜欢玩团购
猎奇心理：好奇之心，人皆有之，顾客尤甚
逆反心理：顾客喜欢与销售员“对着干”
虚荣心理：顾客爱听赞美话，销售员不妨多多说
爱占便宜心理：不是要便宜，而是要感到占了便宜
CHAPTER TWO第二章　以貌取人，顾客的外貌服饰是销售指南
让顾客的头发成为你销售的罗盘
服装搭配秀出顾客的个性和品位
从服饰判断顾客的购买力
穿鞋承载的顾客秉性
饰物悬挂看出女性顾客的深层欲望
随身包藏匿着顾客的处事迹象
快速了解男性顾客的五个技巧
CHAPTER THREE第三章　言外之意，顾客的语言声音都藏有玄机
透过声音听顾客的性格
解读口头语的禅外音
听懂顾客说的弦外音
小话题，承载着顾客内心的大秘密
语气、语速体现客户心理变化

判断前先过滤掉顾客话中的“水分”
顾客拒绝背后的真相
价格太贵的潜台词
倾听是化解顾客抱怨的利刃
CHAPTER FOUR第四章　察行观止，顾客的肢体动作是第二语言
手部动作是顾客内心活动的“心电图”
透过张望判断真假顾客
透过握手“触摸”顾客心灵
顾客双手叉腰，表明他在与你暗中较量
顾客用手摸鼻子就是在撒谎吗
顾客用手按膝盖表示有意离开
头部动作折射的内心秘密
顾客频点头，信号很微妙
“脚语”有时比顾客的“手语”更值得信任
CHAPTER FIVE第五章　察言观色，顾客的面部表情是内心写照
读懂顾客的几种笑语
顾客瞳孔放大说出的“不”是言不由衷
看顾客眼神，做有眼色的销售
顾客“眉语”不同，心情亦不同
嘴角变化泄露顾客小九九
顾客眯眼睛，小心有疑心
CHAPTER SIX第六章　平中见奇，顾客的日常习惯亦真实性情
从吸烟姿势看顾客性情
从坐姿、走姿透视顾客心理
小小餐桌流露百态人生
空间距离潜伏的顾客心理
从座次位置透视顾客心理

口头禅展示顾客的心性
折射在酒中的顾客心理
从字迹看顾客性格
CHAPTER SEVEN第七章　避实就虚，顾客的心理弱点要巧妙利用
嫌货才是买货人
犹豫不决的顾客要多给建议
音乐，不只是营造舒适的购物环境
谦卑的姿态让顾客享受心理上的满足
暗地里的优惠，顺应顾客爱占便宜的心理
挑逗顾客的好“色”之心
在讨价还价中满足顾客的征服感
用限量刺激顾客的占有欲
抓住不同顾客的心理弱势
CHAPTER EIGHT第八章　有的放矢，顾客的行为特征须精确解析
识别成交的三种心理信号
了解顾客购买的心理动机
不同年龄的顾客行为心理分析
“80后”“90后”顾客消费行为的特点
不同职业顾客的行为心理分析
不同文化的顾客购买行为
不同类型顾客的购买行为
后记
徒弟做好准备，师父自然会出现
返回总目录

CHAPTER ONE
第一章
未雨绸缪，顾客的心理规律要提前掌握

顾客心理如同自然界中的天气，千变万化之际仍不失规律可循。如果说具体的察言、观色乃销售员针对顾客心理在实战中的应用，那么提前对其规律做一番梳理，才不至于临阵心慌。想客观、理性地了解顾客的心理世界，就要对它们进行系统地分类。好的销售员，可以临阵磨枪；优秀销售员，讲究知己知彼；精英销售员，知道未雨绸缪。

从众心理：顾客都喜欢跟风

所谓从众，就是个人受到外界人群行为或广告效应的影响，让自己的认识、判断、知觉表现出符合公众舆论或多数人的行为方式。关于从众心理，美国心理学家所罗门·阿希曾做过一个非常有名的实验。他邀请一些当地的大学生参与这个实验，并告诉他们实验目的是研究人的视觉误差。每一个志愿者单独进入实验室后，都会发现已经有五名志愿者坐在屋子里，当然，大学生志愿者并不知道屋子里的五个人其实都是阿希的助手。

阿希让大家做的事情非常简单，就是把提前画有竖线的两张卡片拿出来，一张上面有1条竖线，另外一张上面有3条竖线，问哪一根线更长。实验总共进行18次。其实那些线的长短差异很明显，正常人很容易就能够做出正确判断。然而，经过两次判断后，那五个假扮志愿者的助手都故意说出了同一个错误答案。真正的大学生志愿者开始迷惑了，是坚定说出自己认为正确的呢，还是说出一个和其他人一样，但自己认为不正确的答案呢？

结果发现，33%的大学生志愿者做出的判断是从众的，76%的志愿者至少做了一次从众的判断。而正常情况下，人们判断错的概率不到1%。在这个实验中，五名助手用错误的答案影响了第六个人的判断，进而引发了他们错误的认知。

从众心理，说白了就是跟风的习惯，每个人都有，顾客尤甚。顾客在购买某商品时固然有自己的实际需求，但其对商品本身的质量、效用等并不完全了解，所以就会根据其他顾客的行为或者广告的宣传等随大流。这样，即便购买的商品不怎么好用，他们也会在心理上形成一种安慰，毕竟大家都在买，也不是自己一个人上当。当然，顾客的从众心理也会受到一些大众心理的影响，比如喜欢凑热闹，所以当看到他人成群结队抢购某商品时，自己即便没购物的需求，也会凑到里面感受其中的热闹氛围。

顾客的从众心理会给销售人员带来很多方便，因为他们可以利用一些手段吸引顾客的围观，从而制造热闹的行情，吸引众多顾客参与其中，也为自己的销售创造更多机会。比如，销售人员会对顾客说“这件衣服是今年的新款，最近一段时间卖得特别火”，或者对小区里的老太太说“你们小区很多人都在用我们的产品”，这些言辞无疑会对他们形成很强的吸引力。

日本有位企业家创办了一个主要生产、销售雨衣、卫生带、尿布等日用橡胶制品的综合性企业，因为没有自己的特色，销量不佳，一度面临倒闭的风险。一个偶然的机会，这位企业家在一次人口普查表中发现日本每年大概会有超过250万个婴儿出生，如果每个婴儿用两个尿布，那么他们一年就可以消耗掉500万个。最后，这位企业家决定放弃尿布以外的所有产品，实行专业化生产。

采用新材料、新科技生产的优质尿布很快就上市了，为了能引起轰动，公司又投入巨资来宣传这款尿布的优点。然而，试卖一段时间之后，销量很不理想，后来几乎到了无法经营的地步。这位企业家非常焦急，后来无意在翻阅杂志的时候想到一个好办法。他让自己的员工排队

到各大商店去购买这款尿布，一时间，原本清静的店面顿时变得门庭若市、热闹非凡。很多不明就里的顾客看到这么长的队伍，纷纷好奇地问："大家都在买什么啊？""什么东西这么畅销，吸引这么多的人？"就这样，这家企业通过这种方式营造了尿布旺销的氛围，并吸引了大量从众型的顾客。后来，随着销量的攀升，人们越来越认可这 种尿布，买的人越来越多。现在，这家企业生产的尿布还出口国外，年销售额高达70亿日元，而且业绩还在以20%的速度递增，那位企业家也成为世界闻名的"尿布大王"。

在这个案例中，尿布之所以能够畅销，一个很重要的原因就是利用了顾客的从众心理。当然，企业能够做到这么大，根本原因还在于尿布质量好。所以说，销售最重要的还是以质量取胜，而利用从众心理只是吸引顾客的一种手段。

顾客的从众心理有多种表现形式，威望效应就是其中之一。比如现在很多大型企业都会高价聘请明星代言自己的产品，以此来吸引消费者。一般情况下，当一个人没有主张，往往就会盲目听信他人的意见，特别是那些有威望的人物的意见。作为商家，也非常擅长利用明星的人气。但凡有哪个明星因为出演某部电影或电视剧走红，其广告也会呈现出"漫天飞舞"之势。比如2015年因为出演《琅琊榜》而爆红的演员胡歌，仅2016年前四个月就将包括猎聘网、必胜客、索尼等八个知名品牌的广告代言收入囊中。联合国工业计划署曾经做过一个调查，在全世界所有的品牌中，名牌以不到3%的份额却占据了50%的销售额。可见，在品牌和名人的吸引力下，顾客的从众心理会达到很高的程度。

其实，明星和产品质量之间没有任何内在的关系，但明星的人气本就是他们潜在的价值，这种潜在的价值并不能依靠明星本人去变现，必

须依靠一定的媒介，广告无疑是性价比最高的。当然，并非每一个商家都有聘请这些高人气明星的资本，所以商家之间就会形成某种竞争，谁出价合理，谁就有获取明星代言的资格。明星本人也不会单纯只看商家的出价，还要考虑企业的信誉、产品的质量等，毕竟如果明星代言的产品出现问题，对他们的损失也非同小可。从这个角度去衡量，名气越大的明星，他们代言的产品在质量方面一般也会越值得信赖，所以如果顾客只是想要高质量的产品，那么从众倒还是理性的选择。当然，质量好、价格便宜的产品并非没有，只是在多数情况下，这两者是相悖的。

优待心理：顾客都想享有**VIP**待遇

即便不懂英文的人，对“VIP”这个词应该也不陌生，至于其“贵宾”的意思，更是各大商家、会所用来招揽顾客的手段。VIP是英文“very important person”的简称，直译为“非常重要的人”，现在通常理解为“贵宾”。但凡成为某个商家的VIP会员，或者拥有一张VIP卡，购物消费都可以享受打折优惠，甚至有时候还可以享受诸如免费停车、优先选择等特权。如此一来，成为VIP，不仅仅是享受优惠的事，更涉及面子、身份、地位等。只要条件允许，没有顾客不希望自己享有VIP的待遇。

购物的时候，很多顾客的心理其实很矛盾，他们一方面希望自己的需求得到关注和满足，一方面又对销售人员充满猜忌。这种矛盾心理的根源在于他们的不安全感，而这种感觉让他们反而更加渴望得到销售人员的关注。聪明的销售人员可以理解顾客的这种需求，并在语言沟通、眼神交流中尽量给予足够的关注，让他们享受VIP的待遇。

董涛在一家服装商场做销售员。一天，她看到一位身材不高且偏胖，年龄在35岁上下的女顾客，在各个区域逛了好几圈，脸上的表情一直很严肃，不像其他顾客那样脸上流露着购物休闲的乐趣。经验丰富的董涛猜出这位顾客可能是想买衣服参加重要的活动，但是又不知道选择哪一款好。当这位顾客再次逛到董涛负 责的区域后，她把刚才已经按照对方身材选好的衣服拿出来，走到那位顾客旁边，笑着说：“我看你

在这里已经逛了好久了，怎么样，找到如意的衣服了吗？”

女顾客说：“好衣服倒是很多，但符合我这个身高、体形的不多。”

董涛柔声说：“其实我感觉你蛮有气质的，比较适合穿套装，而且适合上班、约会，或者参加婚礼什么的都可以。你看我手里拿的这件怎么样？”

女顾客瞄了一眼，尴尬地说：“这个颜色太艳丽了，我觉得太显眼了。”

董涛微笑着说：“这个颜色今年很流行的，很多比你年龄大的人都还争着买呢。你不妨先试试，看看效果，还是不满意的话，咱们这里还有别的颜色。你身高多少？”

听完顾客的回答，董涛又热情地说：“这件就符合你的身高，我再找找别的颜色，你多试几件，看看哪件最适合你。”

顾客试衣服的时间，董涛又从旁边的箱子里翻出了好几件颜色不一、款式略有不同的衣服。不过，试完后，女顾客还是拿不定主意。董涛非但没有一点责备的意思，依旧微笑着建议她还是选择第一次试的那件，还说道：“你穿那件衣服，感觉充满活力，而且和你的肤色也比较搭配，如果穿着去参加重要聚会，一定会给人留下深刻的印象。”

听董涛这样一说，而且看着她忙忙碌碌好大一阵子，女顾客的心渐渐软化，态度从最初的不满转变为和颜悦色。最后，女顾客接受了董涛的建议，满意而归。

让顾客感受到优待，不是简单地给对方发一张贵宾卡，或者让对方

成为VIP金牌会员，其实只要在服务上做细，在态度上做精，让顾客真切地感受到你的无微不至以及热情，那么他就会感受到VIP级别的待遇。话虽如此，VIP这个形式还是不能马虎。

吴婷是一家办公用品公司的推销员，上周去拜访了一家广告公司。走进经 理办公室后，她看到屋里站着3个人，分别是总经理、采购部主管，旁边还有一位穿着朴素、手里拿着扫把、像是打扫卫生的工人。

简单寒暄过后，吴婷娴熟地把自家公司产品的优势、特点都做了说明，总经理和采购部主管都听得很认真，而且老总发话，如果核实后的情况属实，他打算签订3万的采购合同。看总经理这么爽快，吴婷心里别提有多高兴，一边答应过两天就拿样品，一边从包里拿出两张某超市的VIP贵宾卡，给总经理和采购部主管各一张。

第二天，当她打电话核实其他细节时，从采购部主管口中得知，他们公司又不打算采购了。吴婷很纳闷，问为什么，对方直截了当地说："总经理的老丈人嫌你报的价格高，建议他从别的公司订购。"

"可他老丈人怎么知道我报的价格高呢？"

"昨天在办公室的那位老先生就是我们总经理的老丈人，所以你说的他都听到了。"

本来打算说到这里就挂电话的，不过那位采购部主管又加了一句："你要是昨天发贵宾卡的时候长点心眼，多发一张，估计就不会有现在的问题了。"

通过这个例子，我们可以发现，即便不是购买产品的直接顾客，他们对获得优待的渴望也是蛮强烈的，而且很敏感。所以销售员在向顾客提供优待服务，或者给予他们优待特权时，必须照顾他们身边亲朋好友的感受，必要的时候，为了顾全成交的大局，只能损失VIP的小利。

安全心理：谁都不想被骗

出门在外，人们怕被陌生人骗；商场购物，顾客怕被商家宰。这些都是普遍存在于人们心中的担忧。就销售而言，顾客之所以对商家不够信任，是因为他们认为从商家那里获得的信息不同程度地包含着虚假的成分，所以在和销售人员交谈时，往往抱着逆反的心理和他们争辩。因此，销售过程中，如何有效规避顾客的疑虑，对销售员来说，显得十分紧迫和必要。事实上，买卖的过程也是消除顾客顾虑的过程，只要这个任务没有完成，交易就很难达成。

顾客之所以会有顾虑，主要是他们有被欺骗的经历，或者说从新闻媒体上看到过有关损害消费者利益的报道。因此，顾客对销售员往往心存戒备，特别是对那些上门的推销员，更不欢迎。

当然，现在社会上确实存在少数靠投机取巧、坑蒙拐骗来做业务的销售员，但大部分人都不会采取这种方式，因为这无异于饮鸩止渴。正如某位金牌销售员说的，要打劫顾客的心，不要打劫顾客的脑袋。与脑袋相比，心离顾客的钱包更近，所以聪明的销售员都会先打动顾客的感情，再让他们产生购买的想法。

现在社会上有很多骗子，他们骗人的方式也随着科技的进步越来越智能化，其中不乏冒充销售员来骗人的诈骗方式。顾客被骗一次后，一般不会把矛头指向骗术本身，而是指向销售员。顾客因为自身在知识体系、经验等方面的 局限，无法识别这种骗人的把戏，索性对所有推销

都关上大门。

有家美容美发店的老板说：“很多顾客来了走，走了又来，还甩话说：‘你便宜点我就在你们这里烫，不然就换别的店！’要是换成饭店，他们肯定不会这样讲，为什么一到我们这里，就用这种口吻说话？”

客观来讲，不是顾客对美容美发行业存在偏见，而是现实中确实存在一些欺诈、宰客的行为。比如前段时间媒体就曾经报道，一个小伙子到一个美容美发店里理发，结果掉入对方的各种优惠、福利、会员卡“陷阱”，一下子花费了5万多。现在移动互联网如此发达，加上“好事不出门，坏事传千里”的定律，不好的消息很快就会被很多人知道。类似这样的事情自然都是个例，但往往就是这样“一颗老鼠屎，坏了一锅粥”，从而让顾客对整个行业都心存畏惧。

其实让顾客产生这种心理的另一个原因还在于有些商家做促销做得有点急躁，两天前还800多元的商品，现在就标价300元。此时，没有买的顾客会庆幸自己当初的决定，而且也在心理上对这个产品产生深深的质疑，所以更不会买了。已经买了的顾客看到这样的促销，肯定会很生气，甚至上门要求退货，弄不好还会搞出官司。

顾客要的其实很简单，就是产品质量。只要质量好，哪怕价格贵点，他们也会觉得无所谓，一旦产品质量不行，或者价格里的水分太高，就算再优惠，也不会有人买。

很多顾客害怕被骗，特别是在面对销售人员的时候。或许在他们的意识里已经形成了这样一种印象：销售员能说会道，油嘴滑舌，有时候为了自己的利益，可谓无所不用其极。所以，面对销售人员，他们时刻保持警惕，生怕掉进销售员用巧言挖的“陷阱”。对待这种顾客，销售员

一定要沉稳，不可心急，因为你越想成交，越心急，顾客的防范心理就越强烈，最后可能不欢而散。所以，为了消除顾客的疑虑，应多和对方交心，说话时不妨坦率一些，比如问对方不能接受自己的产品，是对产品没信心呢，还是对他们的人格没有信心。这 种坦率的话说多了，很容易让对方放松警惕，从而和你交心。说不定最后，顾客除了购买你的产品，还会被你坦率的性格吸引，从而成为朋友。

如果顾客害怕被骗的心理很强烈，加上销售员的心理素质不强，那么两人之间的沟通就会有很大的障碍。其实，销售员应该从另外一个角度去想这个问题，顾客既有顾虑，但仍然没有离开，就说明他很想买这个产品。也就是说，顾客有购买欲望，之所以没有买是心理有障碍。因此，销售员要顺着这个思路对顾客进行引导。首先，销售员要告诉顾客，任何一款产品，都不可能把所有的优点集于一身，并把顾客看重的产品的优势、购买它的好处等讲清楚。如果有必要，销售员可以拿出一些数据或证书作说明，以证明自己所言不虚。当然，如果有什么优惠活动，销售员也要主动告诉顾客，不能等顾客问到了才说。这样，顾客会觉得你很在意他的利益，害怕被骗的心理自然就会收缩。

遇到对产品没信心，或者担心产品功能、质量的顾客，不妨直说产品的某些不足和缺点，这也比让顾客提出来要好。如果顾客问到，你不说，肯定不行；你说谎，那就是在砸自己的招牌。

其实，对担心上当受骗的顾客直接说产品的缺点，还有以下好处：

顾客看到你没有隐瞒产品缺点，会觉得你很诚实，对你的信任感增强，自然愿意与你多交流，做生意；

顾客觉得你很体贴，也很了解他，无形中就会减少接下来的其他疑

问；

销售员主动说出产品的缺点，可以避免与顾客之间的争论、冲突，变被动为主动。

害怕被骗等顾虑心理是顾客的常见心理，也是销售员面对的共性问题，所以在销售过程中，销售员要理解顾客的这种心理，并耐心引导他们对产品、销售人员有一个正确的认识。首先，销售员要向顾客保证产品的质量，并赞赏他们购买这一产品的明智举动；同时，销售员也要在沟通中体现出自己的真诚。这样，顾客才会对你刚才的保证认可，才会领你赞赏他的情。

归属心理：顾客都喜欢玩团购

所谓团购，就是认识的或不认识的顾客联合起来，以求得最优价格的购物方式。商家会根据薄利多销的原则，给予团购顾客低于零售价或者单独顾客购买不到的产品或服务。作为一种新兴的电子商务模式，团购越来越成为备受顾客青睐的消费模式。现如今，顾客上美团、糯米、大众点评等团购网站就像在手机、电脑上浏览新闻一样普遍。

除了价格便宜之外，人们喜欢团购的原因还有很多，比如在网上购物不用外出挤公交，也不用在露天晒太阳，更不用在柜台前排队，只要在网页上轻轻点击一下鼠标，就可以买到想要的产品。当然，以上只是团购表面上呈现出来的好处，也的确是顾客的团购频率和数量不断增加的原因。事实上，团购之所以能够有如此成就，还有一个更高明的心理学依据——归属心理。归属心理就是日常顾客希望自己被他人接纳、认可，并在集体中表现出对他人影响力的一种心态。

团购时，认识的、不认识的顾客知道自己并非是在单独购买产品，而是有几十个甚至成百上千个顾客都在购买和自己一样的产品。当购物从个人行为转变为集体的组织性行为时，顾客就获得了归属感和安全感，他们也可以从这个所谓的“集体”中感受到自己存在的意义和价值。正所谓“独乐乐不如众乐乐”，即便大家都不相识，一起购物的感觉还是会形成一种过节的气氛。

按理说，不同顾客的消费心理是不一样的，而每一个顾客都意味着

一个细分的市场，为什么团购可以达到“众乐乐”的目的呢？我们不妨再回过头来重新认识一下团购。一个人、两个人可以团购吗？显然不行，很多团购网站甚至明确规定团购人数必须达到一定的量，团购才有效。在这里面，顾客心理上的认同感已经成为他们做出购买决定的先决条件。

“原价128元，团购价只需66元！”看到某超市推出这样的标语，你动心了吗？如果没有，继续往下看，“已有500人订购，距离团购结束还有3小时”。怎么样，是不是有点紧张，开始动心了？如果还在犹豫，那么再往下看评价，“质量很不错，听朋友说”“真是捡到大便宜了”。看到这里，相信大部分顾客都会产生“团”一次的冲动了。

一位顾客选择一件商品，当这种选择再乘以100或者1000的时候，就是一种很强烈的肯定、刺激。

团购之所以盛行，很重要的一个原因就是它把握了顾客的归属心理，而这种心理又支配了顾客的购买行为。不管是商家，还是销售员，都要在实战中利用好顾客的归属心理，刺激对方选择、购买你的产品。

1．实现和顾客的连接感

除了定期举办团购的优惠活动之外，商家还可以选择一些新的方式来实现和顾客的相互联系。比如，建立顾客信息的反馈系统，利用各种社交工具和顾客做双向沟通；举行顾客联谊会，通过沟通增进大家的感情。这些举措都可以促使顾客产生归属感，进而产生习惯性的购买行为。

2．扩大自身的曝光率

团购能够做大的主要原理就是薄利多销、量大价优。但是要想多销，就要增加自身的曝光率，比如通过电视、新媒体来加强自身的推广和宣传。只有把自身知名度提高了，才会有更多的顾客加入，这样顾客的归属感才会更为强烈。

猎奇心理：好奇之心，人皆有之，顾客尤甚

猎奇心理，人皆有之。顾客作为产品端的主角，既是商家邀宠的对象，也是产品设计围绕的中心。如果以前说顾客是“上帝”，那么现在的顾客则是更为挑剔的“上帝”。所以，为了吸引“上帝”的注意，商家无所不用其极，比如通过挖掘顾客的好奇心建立相应的消费模式，以及利用顾客的好奇心设计相关的产品，越来越成为一种主流。

随着互联网的普及、社会化媒体的发展，很多品牌的宣传都是依托绝佳的创意，吸引顾客的关注，从而提升知名度、提高销量。在这个大众创业、万众创新的年代，如果没有创意，似乎一切都是白搭。

曾经有一家生产饮料的企业，在视频网站上发布了一系列以“××夜总会”为名的广告，视频中一群舞者边喝饮料边狂欢。而且，他们还承诺，随着观看人数的增加，他们会跳得更卖力、更狂野。最后，依靠这一策略，这条饮料广告吸引了一千多万的点击量。这则广告之所以深受大众喜爱，就是抓住了消费者猎奇的心理，把互动和内容推进有效地融合在一起，吸引了更多的人疯狂点击。

在捕捉顾客猎奇心理的案例中，有经典的，也有庸俗的，比如近两年很多商家或者媒体平台，为了吸引大众眼球、博取曝光率，纷纷加入“标题党”的行列，原本好好的一件事，非要变着花样说得曲折。表面上看，这种利用大众　猎奇心理的目的当时达成了，但从长远来看，这无异于自毁形象、浪费感情。事实上，这不仅对他们本人是一种“自

残”，对社会、网络环境等也是一种破坏。所以，商家也好，销售员也罢，在利用顾客好奇心理的时候，一定要起到正面引导的效果，这样才能建立起一套长期有效的机制。

销售过程中，销售员要根据顾客的需求，将产品赋予符合顾客心理需求的意义。换句话说，只有了解到顾客需要什么，才可以知道产品能够给顾客带去什么。所以，销售员在销售的过程中，可以先用适当的语气唤起顾客的好奇心，然后才能引起他们的注意和兴趣，进而在推销时直指核心，迅速达成交易。那么，如何激起顾客的好奇心呢？下面是几条简单易行的方式：

1．内容为王

同样是写戏剧的，为什么莎士比亚的作品可以畅销几百年不衰；同样是造手机的，为什么苹果可以做到全球狂欢？答案只有一个：内容为王。产品的外观、手感、性能等，无一不是它们的内容。不管以什么样的方式吸引顾客，内容都必须做到有关、有用、有趣。和自己有关了，大家更热情；对大家有用，顾客才会主动；真的有趣了，顾客的好奇心才不会衰减。

2．及时互动

倾听用户心声是增加顾客黏稠性以及提升顾客对品牌好感度必不可少的环节。这种充满人性化的做法，会让顾客感觉企业不是一个只会呆板赚钱的机器，而是一个有血有肉的“朋友”。现在很多知名企业都开通自己的微博，并和粉丝像朋友一般互动、聊天。时间久了，随便一

声“晚安”的问候，都会吸引很多人点赞，更不用说推出有吸引力的产品或服务了。

3．有限信息

很多商家耗费大量时间满足顾客的好奇心，却很少想办法激起顾客的好奇 心。他们认为应该尽可能多地为顾客提供信息，并不厌其烦地向顾客介绍产品的优势。事实上，激起顾客好奇心最好的方法就是遮遮掩掩、欲说还休。

4．新奇制胜

人们都会对新奇的东西充满兴趣，都想一睹为快，老人、小孩都如此。顾客都不想被贴上落伍的标签，这也可以解释为什么人们会对新产品那么期待。销售员应该利用顾客的这一心理，在各个环节设置他们未曾体验过的新奇玩法。

5．问题引导

提出一些充满刺激性的问题，可以有效激发顾客的好奇心。而且提出刺激性问题会让顾客自然而然地想知道到底是什么、有什么。比如说：“能问你个问题吗？”即便尚不清楚所问问题是什么，但人们好为人师表的自然天性，会让被询问的顾客很自然地说：“好，你说吧。”其实，除了在拜访顾客时设法激起顾客的好奇心之外，在销售环节的初始阶段，也可以利用刺激性问题引导顾客做出满意的决定。

逆反心理：顾客喜欢与销售员“对着干”

逆反心理可以说是人的某种天性，所以即便是那些表面上看起来非常平和的老人，心里面也难免会存在某些逆反心理，只是不像年轻人表现的那样夸张罢了。有些逆反心理之所以没有发作，只是因为还没有被外界的人或事刺激，一旦在特定的条件下被刺激，就会发作。其实逆反心理支配着人的很多行为活动。这种现象在顾客行为中也颇为普遍，比如销售员越是苦口婆心地向顾客推荐某一款产品，顾客越是拒绝。当然，这种心理既会导致顾客排斥你的产品，又会促使其主动购买你的产品，关键是看销售员怎样运用这种心理。

邓韬的一款开了十多年的大众桑塔纳经常发生故障，他决定近期换掉。不知道从哪里走漏的风声，这事竟然被附近一家4S店得知，结果他们店的销售员三天两头上门推销汽车。这些推销员每一次来都会对自己公司的轿车性能做一番夸赞，而且还嘲笑说邓韬的桑塔纳放在古董店里估计还可以升值，而自己开着只会让他的身份掉价。刚开始还有点兴趣的邓韬被这些三天两头打扰的销售员弄得越来越烦躁，还暗自下决心：哼，让你们嫌弃我的汽车，越让我买，我越不买。

不久，另一家4S店的销售员也登门拜访。邓韬心想：不管对方用怎样的花言巧语，我坚决不动心。没想到，这位销售员看过邓韬的车后，这样说：“我　　看你这辆车还挺不错的，再开个一年半载肯定也没有问题，依我看还是再过一阵子再换吧！”说完后留了一张自己的名片就离

开了。

不知道为什么，这位销售员离开后，邓韬心里面有种莫名的失落感，之前自己身上对销售员的排斥心理以及逆反心理都不见了。他后来反思了一下，自己本来是要换车的，只是为了和销售员赌气，结果把自己本来要做的“正事”给耽误了。一星期后，他主动拨通了留名片的这位销售员的电话，订购了一辆最新款的“速腾”。

表面上看，邓韬的逆反心理消失了，实际上，销售员只是从另一个点把他的逆反心理给激活了。这个点就是销售员不建议对方换车，因为他的老车还可以用个一年半载。仔细观察会发现，这位销售员不仅深谙顾客心理，而且语言表达方面也是独具匠心。如果这个车还可以用三年五载，尚有不换的理由，如果只能用个一年半载，但凡是条件允许的顾客，十之八九都是会换的。想想看，谁会把自己的车开到轮子变形了、发动机打不着了才会想起来换车。所以销售员说“还可以开个一年半载”，表面上是在建议对方别换，实际上是在暗示顾客“该换车了”。

心理学家普遍认为，人的逆反心理主要出于一种自我价值保护的本能。自我价值可以说是一个人的心理根基，也是一个人在社会生存的动力源泉。当一个人被明确禁止说或做某件事时，自我价值的保护系统就会自动打开，外在表现就是对他人的教导、建议无端排斥。有些销售员不知道逆反心理，或者看不到顾客已经有了逆反心理，结果还是滔滔不绝地按照原来的思路讲，结果说出来的话就像恶魔的手，反过来把自己的脖子越勒越紧。销售员如果抓住了顾客的逆反心理，就相当于拿到了成交的钥匙。上面例子中的最后一名销售员就是把握了顾客的思维方式，从另一个点刺激顾客的逆反心理，结果让对方主动找自己购买汽车。

销售员在向顾客推荐产品或服务的时候，一方面要规避他们逆反心理的发　作可能导致的对产品的拒绝；另一方面，也要善于刺激他们的逆反心理，作为诱导顾客对产品产生强烈喜好的手段。也就是说，销售员要根据具体情况，从正反两方面调动顾客的积极性，从而让自己的销售工作获得突破。

1．正面避免超限

从心理学的观察来看，如果对顾客的刺激过多、时间过长，很容易招致对方的反感和抵触。比如在商场，顾客一般都想先在自由的氛围里随便逛逛，然后再进行有选择的筛选，如果有销售员在旁边热情地招呼或者静静地“盯着”，他们都会感觉不自在。比如有些销售员不了解顾客的这种心理，看到顾客用手翻了一下挂在架子上的服装衣领，就赶紧问：“先生，你是想买一件外套，对吧？”这种急功近利的做法与顾客购物时轻松愉悦的心情构成了鲜明的对比，碰撞后的效果很不妙，比如有的原本对产品确实有好感的顾客会说：“哦，我只是随便看看。”随后就溜之大吉。

2．反面自曝其短

商家为了促销产品，一般都会用很多诸如“享誉全球”“实行三包”之类的宣传语，但这未必就是其真实写照。顾客接触得多了，自然会对这类自吹自擂式的宣传方式感到厌烦。其实，不管是顾客还是销售员，都对这种宣传的本质心知肚明。所以，有时候可以借此采用一些反常的招数，往往会有更好的效果。比如，曾经有款手表打出了一个“扬短”的广告，声称这款表不准时，一年会慢走三秒，请顾客购买时慎重。结果，

这款刚推向市场的手表，很快就成了顾客争相购买的宠儿。

逆反心理是顾客身上一种非常有意思的现象，销售员如果不懂，就会导致顾客和你“对着干”，结局是你想卖，但顾客不买你的产品；销售员掌握了，就可以和顾客“对着干”，结局就是“你不卖”，顾客偏要买。

虚荣心理：顾客爱听赞美话，销售员不妨多多说

1968年，美国心理学家罗塔尔森和雅各布森做过一个有趣的实验，他们从一所小学六个班的学生名单里面抽取部分学生，以赞赏的口吻通知学校校长和有关老师，说这些学生很有潜力，并再三嘱托他们保密。事实上，这些所谓的“有潜力”的学生只是两位心理学家随机抽取的。八个月后，出现了令人惊奇的现象，那些被告知校长和老师有发展潜力的学生普遍展现出了与老师关系融洽、性格开朗、学习上进、求知欲强等特点。那么，为什么会出现这种现象呢？原来，这些老师得到“权威部门”的预测之后，便开始对那些“有潜力”的学生投入更多的关注和赞美，即便他们犯了错，也很少严厉批评，而是通过赞美他们的优点来表达信任。这种隐藏在心里的期待以及流露在外的赞美，无形中加强了学生自信、自尊、自强的品格。类似于老师这种爱、信任、赞美而产生的效应，在心理学上被命名为“皮格马利翁效应”。

“皮格马利翁效应”给我们这样一个启示：赞美具有可以改变他人行为的力量，因为当一个人获得他人的赞美时，便会感觉获得了某种支持，从而增强自我认同，并积极向上，极力达到他人的期待，避免让对方失望，从而维持这种连续性。销售员在向顾客推荐产品的时候，如果可以巧妙利用赞美，销售工作便会事半功倍。特别是对待那些爱慕虚荣的顾客，销售员的赞美有时甚至比产品本身的价值更大。

虽然每一个人的内心都有一颗虚荣的种子，但并非所有的顾客都喜

欢或习惯被他人赞美，而且销售员的赞美也不是每次都无往不利。比如有的销售员去拜访一家企业的采购经理，见什么就赞美什么，甚至旁边的同事听得汗毛都竖起来了，他还是不停地赞美。结果可想而知，人家采购经理觉得与这样的业务员打交道很不靠谱，就找了另外一个合作方。那么，对销售员来说，该如何用好赞美这把双刃剑呢？下面是需要注意的几点：

1．赞美要有事实依据，不可无中生有

比如：明明很胖的一位女士，你夸她“魔鬼身材”；一位家庭主妇，你说她是“女强人”。这样的赞美非但不会收到任何好的效果，反而会弄巧成拙。有些顾客内心本身就很敏感，你如果赞美得不到位，对方会觉得你是在讽刺他。试想，这样还有与顾客成交的希望吗？

2．赞美，要省着点用

正所谓“物以稀为贵”，赞美同样如此。有的顾客或许真的很苗条，有的地方或许真的很漂亮，但赞美一次就够了，不能每次见面都赞美一番。刚开始，对方会觉得你热情，时间久了，对方肯定会感觉你虚伪，如果仍不及时改正，顾客可能就要当着你的面表达厌烦了。另外，销售员如果见了谁都赞美，会在顾客心中形成这样一种认知：这个人就这样，见了谁都夸。那么，你的赞美在他们心中就很廉价。省着点用并不代表尽量不用，而是在该赞美的时候，不能省；不该赞美的时候，坚决不滥用。

3．赞得恰到好处

人都喜欢好听的话，但要想让赞美起到作用，就需要把它说得恰到好处。比如曾经有位销售员到顾客家里拜访，结果刚进门没多久，看到顾客的儿子带着女朋友回家了。在事先并不知情的情况下，销售员顺口说了句：“这孩子眼 光像他爸，会挑。”就这样，一句话把顾客一家三口以及未来的儿媳妇都赞美了一遍。不用说，接下来的谈话很愉快，最后连合同都是在饭桌上直接签的。

4．多用新闻式赞美，尽量不用评论式赞美

新闻式赞美就是通过事实的再现给顾客以肯定；评论式赞美就是用抽象的语言对顾客做出评价。比如你想赞美顾客很能干，可以说通过对方具体怎样的努力，取得了怎样的成绩，很了不起等，而不是说我一看你就感觉很能干，有魄力。前者明显比后者更容易让顾客接受，而且也容易引入更多话题，有利于接下来的沟通。

赞美如夏日清风，可以拂去人身上的疲劳，从而让对方精神抖擞。只要不违背原则，就让赞美的语言发挥出它最大的威力。用赞美满足顾客虚荣的心，销售员的成交量自然会提升。不过，赞美也是一把双刃剑，销售员在具体使用的时候一定要讲究方法，切不可乱用。

爱占便宜心理：不是要便宜，而是要感到占了便宜

占便宜如果有损于道德，估计大多数人都会三思；占便宜如果纯粹只是一件关乎利益的事情，那么大多数人都不会多虑。比如顾客在消费时，都喜欢物美价廉的商品，也都想用最少的钱获取最大价值的商品。其实顾客在消费过程中这种贪图便宜的心理无可厚非，只是想让自己获得满足感，即经济学中所说的“效用”。当顾客觉得自己在消费中获得的价值与商品实际价值差不多或者比实际价值更大的时候，才会愿意掏钱。从某种程度上讲，顾客要的不是便宜，而是感觉占到了便宜。

曾经有个专门卖布匹和衣服的店铺，正对着门的柜台左侧墙上挂了一件珍贵的貂皮大衣，因为价格太贵，陈列了半年也没卖出去。后来店里来了一个新的伙计，某天偶然听掌柜抱怨了一句之后，说自己可以把貂皮大衣在一天之内卖出去。掌柜不相信，伙计却很自信，坚持让掌柜按照自己要求的去做。伙计对掌柜说，不管谁问这件貂皮大衣的价格，都要说五百两银子，尽管其实际价格只有三百两。

商量完后，伙计在店前打点，掌柜到后堂算账，结果一上午基本没来几位顾客。下午的时候，店里来了一位穿着华丽的妇人，围着貂皮大衣转了一圈，问伙计：“这衣服多少钱？”伙计假装没听见，继续忙自己的，那位妇人就提高嗓门又问了一遍。伙计这才缓过神来，对妇人说：“对不住啊，我是刚来的，耳朵还有点背，你刚才是问这件衣服的

价格，是吧？我也不太清楚，稍等一下，我问一下掌柜。”

伙计说完就冲后堂大喊道：“掌柜，咱们墙上挂的貂皮大衣多少钱？”

掌柜在后堂吆喝着说：“五百两！”

“多少钱？”伙计又吆喝着问了一遍。

“五百两！”

伙计和掌柜的对话声音很大，连站在店铺外面的人都可以听到，更别提那位妇人了。不过，妇人脸上面露难色，估计是觉得衣服太贵，不打算买了。结果，那位伙计非常憨厚地对妇人说：“刚才掌柜说了，这件衣服三百两银子。”

妇人一听顿时心花怒放，心想这位伙计肯定是听错了，如果能从这位伙计这里把衣服买了就可以少花二百两银子。妇人害怕掌柜从后堂出来，就赶紧付钱，然后拿着衣服匆匆地离开了。

就这样，这位伙计耍了点小聪明，就轻而易举地把滞销了半年的貂皮大衣在一天之内卖掉了。

其实这位伙计的小聪明之所以能够奏效，完全是利用了这位妇人占便宜的心理。实际操作中，销售人员可以采用多种方式让顾客产生这种占便宜的心理，具体如下：

1．赠品

花钱买的东西和赠品从本质上讲是一回事，因为它们都是由一个卖家提供的，而且最终的成本都要从顾客的利润里面扣除，但在顾客眼里，买到的东西是一回事，商家赠送的东西就是另一回事。事实上，商家在生意刚开始或者在做生意的过程中，通过一些精致的礼物可以在很大程度上提高效益。例如开在学校门口的商店，每逢教师节都会推出赠送教师礼物的活动。所以每年教师节 这一天，很多老师都会带着教师资格证，成为该店的常客。事实证明，这样的活动让商店在这一天的净利润比往常翻番。

2．打折

打折恐怕是商家和销售员最常用来吸引顾客的方法。这种方法之所以常见、常用是因为它可以起到立竿见影的效果，顾客一看就懂。在打折方面也存在一些技巧，就是以9结尾的价格往往会让顾客对减价的感知更为强烈。以一件价格为100元的衣服为例，降价为89.9元就比降价为90元更有吸引力，尽管两者只差0.1元。这种营销通常会被称为“尾数定价策略”。尾数定价策略会给顾客一个心理暗示，即现在的价格在原价的基础上打了折，所以价格也会更便宜。另外，尾数定价策略还会让顾客觉得这种价格更精确、值得信赖。

3．优惠券

优惠券可以分为现金券、礼品券、换购券等，现在随着各种社交工具的普及，也可以按照介质分为电子优惠券、纸质优惠券、手机优惠券、银行卡优惠券等。赠送优惠券可以让顾客在形式上节省支出，并引起他们的购买欲望，也可以刺激潜在的购买者。

4．积点

积点优惠又称商业贴花，大体上有两种方式：顾客收集积分点券、购物凭证等，达到一定数量即可兑换赠品；顾客重复多次购买某商品或光顾某零售店，才能够得到赠品。这两种方式的最终目的都是为了让消费者多光顾和购买该店的商品。

CHAPTER TWO
第二章
以貌取人，顾客的外貌服饰是销售指南

外貌服饰是顾客呈现在销售员面前的第一画面，如何在最短的时间从中解读最多的信息，事关接下来诸多销售策略的选择、开展。外貌服饰可供参考的信息很多，上到头上的发型，下到脚下穿的皮鞋，只要销售员眼睛够尖、心思够细，总会找到能够通往顾客心灵的捷径。以貌取人固然直观，但在运用的过程中也要灵活变通，必要的时候多在脑子里拐几个弯，否则会被认为是势利之举。

让顾客的头发成为你销售的罗盘

用中医的话说，发乃“血之余，肾之华”，气充则发尖，血盛则发浓。从生理学角度分析，如果一个男人雄性激素分泌旺盛，表现在胡须、头发上就是发质粗硬、浓密，性格方面的表现则是冲动、易怒，脾气方面的表现则是暴躁、倔强。这充分说明，头发和一个人的性格存在着密切的关系。另外，不同职业、性格、脾气的人，会在发型方面表现出不同的个性，比如艺术家普遍喜欢留长发，时尚的女性普遍喜欢染发、烫发等。职业、性格、脾气这些因素都会直接影响顾客的消费态度、购买行为，所以销售员如果注意观察顾客的发质、发型，那么它们也会像罗盘一样指引着说服顾客的方向。

1．从发质看顾客的购买行为

（**1**）头发粗直、发质较硬的顾客

这类顾客豪爽、耿直，买东西时一般不会精挑细选，感觉差不多即可，结账时也很痛快。他们有一个较为普遍的共性，就是看重、信任品牌产品。

这类顾客一般不喜欢销售员跟他们说些空话或者无聊的奉承，一旦发现交易的过程中有诈，就算花费大量的精力、财力，他们也要讨个公道。他们身上有个弱点，就是自尊心太强，而且总是以自我为中心。所以销售员只要把产品介绍到位了，再说两句好听的话，交易就很容易达

成。

（**2**）头发疏、发丝细、发色浅的顾客

这类顾客一般都心思缜密，购物时，挑得很详细，而且会把每一个不满意的地方都指出来作为讨价还价的筹码。如果不碰触销售员的底线，比如发怒，那么对方就会把价格一直压到很低。

面对这类顾客，销售员一定要沉住气，任凭对方挑剔，都要守住自己价格和脾气的底线。顾客挑剔，说明他有买的欲望，等他挑完了，再说出合理的价格，至于买不买，就随顾客了。

（**3**）头发浓、发色黑的顾客

这类顾客属于理智消费型顾客，有智慧、有头脑。他们购物的目的性很强，而且购买前都会上网查阅相关资料或者做一些调查。

解决这类顾客的异议，销售员最好理智和情感并用，而且说的要有理有据。特别在产品的使用和售后方面，销售员要保证自己说完后，确实是解决了对方的疑虑。

（**4**）头发天然卷曲的顾客

这类顾客外表随和，但原则性很强。不碰触他们的原则，什么都好说，触碰到他们的原则，他们也坚决不退让。购物时，他们会温和地询问产品的相关情况，其实要不要买，早在看产品的第一眼就决定了。

面对这类顾客，销售员要多揣摩他们的心思，并认真听取他们购买产品的标准、依据，然后在接下来的工作中想方设法让产品的功能、质量等满足对方的期望，进而促成交易。

2．从发型看顾客的购买行为

（1）头发自然随意、没有明显修饰的顾客

这类顾客不是经济拮据，就是性情朴实、崇尚自然。他们一般热爱工作，重视精神领域的提升，购物时，非常务实，注重服务和品质，倾向于性价比高的商品。

这类顾客如果一个人购物，那么销售员的意见经常会成为他们的参考标准，如果是和朋友、家人一起，他们一般不会成为决策者，所以销售员要在他的家人、朋友身上下功夫。

（2）头发修饰得体、整体相得益彰的顾客

这类顾客多为职场白领，收入稳定、业务出色。他们在购物的整体选择上，会追求有品位的低调，偶尔会在某些细节上，强调华丽和奢侈。另外，这类顾客很在意产品的设计风格，所以销售员推荐的时候，多向他们展示适合他们职业身份、审美品位的产品，并激发他们的购买欲望。销售员遇到这类顾客，不管介绍什么产品，都要凸显产品中的亮点和与众不同之处。

（3）留短发的顾客

留平头的男士一般思想保守，花钱也是量入为出。当然，一些有经济实力的顾客，很注重自己的派头，所以凡是能够表明其身份的奢侈品，他们都会优先购买。不过，即便很有实力、地位，他们对吃穿也不怎么在意，而是更看重经济实惠。

（4）剃光头的顾客

这类顾客外表强悍，说话也很豪爽，情绪变化不定，事实上，他们内心多少有些自卑，渴望成为公众的焦点。

面对这类顾客，销售员的服务态度、语气和措辞都很重要，如果有哪个地方稍不注意，就可能闹出不愉快。

（**5**）留长发的顾客

现实生活中，留长发的顾客多有艺术家的气质。而且随着社会氛围的宽松，人们内心的表现欲望也得到最大的展现和释放，留长发的人也越来越多。这类顾客比较注重生活品位，所以在购物选择上比较在意产品的品质、设计美感等。当然，并非所有的艺术家都是富豪，处在社会底层的年轻顾客，买东西时更喜欢怪异廉价的产品。

面对这类顾客，销售员没必要特意迎合，因为你说的如果不符合他们的期　望或口味，他们会很反感。但是作为销售员，要真正理解这类顾客很困难，所以最好由着他们的性子，让他们自己选择，销售员只是在必要的时候为他们提供一些力所能及的建议、参考。

（**6**）发型时髦的顾客

这类顾客天生敏锐，有品位，而且在购物方面似乎有着超出常人的天赋。购物时，无论需求是否紧迫和产品大小，他们都会精心挑选。他们或许很乐意接受别人的推荐，但眼光很挑剔。不过作为销售员，还是要大胆地向他们推荐各类新款，而且要做好被对方详细咨询的准备。所以，营销前，销售员也要做一些相关知识的储备。

（**7**）经常换发型的顾客

经常换发型的顾客以女士居多，除了一些电视主持人外，大多数这

样的女士与其说是在装饰自己，不如说是在追赶潮流。不过，这类顾客从根本上讲，对审美缺乏一定的判断，不知道怎样的美才是最适合自己的。

遇到这类顾客，应该是销售员的幸运，因为她们的购买行为很冲动。作为销售员，只要给她们一个理由，她们多不会拒绝。

服装搭配秀出顾客的个性和品位

人的性格千差万别，影响性格的因素多种多样，而不同性格的人的处世方式可以通过他们说话、办事等行为直观体现。除此之外，性格还有一个比较直观的表象就是服装搭配。性格对着装的影响，有更深层次的心理需求。当然，不能说什么样性格的人就喜欢什么样的服装，但选择服装的过程确实也时刻流露出当事人的希望或意图。比如有些身材肥胖的女性，性格里面多少有些不自信的色彩，她们穿着打扮的一个重要目的就是掩盖自己的身材；一些身高较矮小的女性，她们买鞋的时候，可能普遍会选择高跟的，或鞋底很厚的，以此达到“增高”的目的。当然，也有一些人虽然身材发福、矮小，但完全不在乎外界对自己的评价，这当然就属于另外一种性格了。

着装是身体的外在展现，也是内心世界的表达，作为销售员，要读懂顾客由服装幻化的身体语言。一些特立独行的顾客，无论多么喜欢一款服装，只要有人试穿或者购买，他们的兴趣就会荡然无存；对于晚礼服的选择，外向性格的顾客会选择低胸、露背、无肩带的性感款式，内向性格的顾客会选择比较规矩和经典的款式；对职业装的选择，内向性格的顾客偏向正统，外向性格的顾客倾向于休闲款式。了解了这些服装搭配方面的知识，销售员在做业务的过程中就能游刃有余、从容应对。

下面是一些有关顾客穿着性格方面的具体分析：

1．喜欢单一色调服装的顾客

这类顾客为人正直，性格刚强，而且理性思维胜过感性思维。销售员在对待这类顾客的时候，多强调产品的性价比，对方会更乐于接受。

2．喜欢朴素风格的顾客

穿这种风格衣服的顾客，性格多沉稳，为人谦和。他们平时在学习和工作方面都比较务实。这类顾客偏向于客观、理智，但过于朴素的行为方式有时候让他们显得缺乏主见，容易屈服于他人。销售员除了给这类顾客强调产品的性价比外，也要注意引导对方，比如告诉对方这款产品的销量、受欢迎程度等。

3．喜欢淡色便服的顾客

这类顾客性格活泼，很健谈，喜欢结交朋友。销售员在和这类顾客交往的过程中，最好少说多听，并及时给予对方回应。另外，销售员要在听的过程中打好自己的算盘，并捕捉时机，看关系到位了，就采取速战速决的策略。

4．喜欢深色服装的顾客

喜欢深色服装的顾客，一般比较沉默，性格沉稳，看起来很有城府。他们做事通常深谋远虑，有时候也会有些让人捉摸不定的意外之举。销售员和这类顾客交往时，说话要注意方式和分寸，多问顾客一些开放性的问题，一方面拉近关系，另一方面也从对方的嘴里套出对成交有利的信息。

5. 喜欢新颖款式的顾客

这类顾客喜欢穿五颜六色的衣服，而且样式古怪、繁杂。他们爱表现自己，虚荣心较强，有时候会表现出飞扬跋扈的任性。面对这类顾客，销售员要投其所好，多介绍刚刚上市或设计风格诡异的服装，并不失时机地对顾客穿在身上的服装表示赞赏。

6. 喜欢流行服装的顾客

这类顾客属于缺乏主见的类型，情绪不太稳定。他们选衣服都是随大流，看什么流行就买什么。销售员在面对这类顾客时，可以从两个方面入手，一是介绍市面上流行的款式，二是引导他们购买即便流行度不高，但比较大众化的产品。引导时语气上肯定一点，态度上可以稍微强势一些，增强对方对你的信任度。

7. 不追随流行的顾客

有喜欢追随流行的，就有不喜欢追随流行的。这类不喜欢追随潮流的顾客做事独立性很强，决策也很果断。销售员一般很难影响这类顾客的购买行为，不过介绍的产品如果确实很符合他们的口味，对方出手也会很大气。

8. 喜欢穿同一款式的顾客

这类性格的顾客性格多直率、爽朗，而且自信心极强。他们行事果断，爱憎分明，但也容易给人造成一种孤高、自傲的印象。比如曾经备

受瞩目的乔布斯，每次召开苹果的新品发布会，都会穿着自己标志性的灰色毛衣。这类顾客一般会比较强势，所以销售员在和这类顾客交谈时，最好多顺从对方的意愿。当然，这种顺从必须坚持自己的底线，否则对方就会没有上限。

9．喜欢穿短袖衬衫的顾客

这类顾客外表看起来放荡不羁，但内心友善，为人随和。他们做事随性，不喜欢墨守成规，所以经常会有创新的举动和突破性的思维。有时候，他们给人表里不一的感觉。实际上，他们的思维相当缜密，任何时候都清楚自己该做什么、不该做什么。他们随性，但不任性，做事也多三思而后行，所以一般不会酿成什么大错。其实，经常穿着灰色T恤的Facebook当家人扎克伯格的个性就有点偏向于这类顾客。对待这类顾客，多和他们沟通，建立感情，然后再根　据对方的实际需求，有针对性地促销产品。

10．喜欢穿长袖衣服的顾客

这类顾客的性格偏向保守，为人处世总是循规蹈矩。即便如此，也不要低估这类人的抱负，事实上，他们喜爱追名逐利，人生定位也普遍较高。另外，他们的适应能力很强，所以不管和谁相处，不管在什么地方，都能快速融入和适应。销售员在面对这类顾客时，可以对他们的形象多加赞美，而且对方说话时，一定要面带微笑地看着对方，并时不时打断、提问，给对方一种受尊重、受赞赏的感觉。

从服饰判断顾客的购买力

销售过程中寻找那些购买力强的顾客是一个非常重要的环节，因为他们往往需求品质较高，所以在成交额方面会比普通顾客占优势。另外，经济实力较强的顾客做决定时也会比较爽快，所以即便推销同一款产品，面对他们耗费的时间也会比一般顾客短。当然，还有一个重要的原因就是，顾客的支付能力不同，他们对产品的需求也会有所差异，所以如果能够提前辨认，就可以有针对性地推销，既可以节约时间成本，也可以增加个人收益。那么销售员该如何快速判断一个顾客的购买力呢？最直接的办法就是观察顾客的服饰，从服饰中判断顾客的购买力。

服饰覆盖了人体90%以上的面积，所以很多人经常说，仅从外表就可以对一个之前从未见过面的人做出多方面的判断，比如社会地位、经济水平、受教育程度、教养、品行等。可见服饰也确实像一个写在人身上的社会符号。在这些符号中，与服饰关系最为密切的莫过于经济实力，也就是我们说的购买力。与男人相比，女人的购买力更容易从服饰上观察、看穿。那些衣着时髦、款式新颖、面料精致的女士，收入一般都不错，经济负担较轻，所以生活品位很高。消费方面，整体比较大方，特别是与自己工作、学习、个人生活方面相关的开销，更是舍得花钱。销售员在推荐产品的时候，只要把握好这一点，就很容易促成交易。购买力强的中年女性，大多进入了自己人生的黄金收获季，服 饰上的表现就是端庄得体、做工精细。这类顾客整体也算慷慨，有时也会因为同情或者赞赏而买一些对自己用处不大的产品，但销售员不能无的

放矢，更不能恶意欺诈。这类顾客维护好了，日后他们会经常光顾。

王辉和李莲是一家花卉店的销售人员，一次他们到一个小区做推广活动。鲜艳的花卉一会儿就吸引了附近的居民驻足围观，其中一个穿着时髦光亮的女孩看着漂亮的花卉，眼里直放光。王辉看到这个女孩如此感兴趣，相信对方一定会买，就上前接待。与此同时，李莲也在为一位衣着朴素、色调单一的妇女做讲解。最后，那个穿着时髦光亮的女孩看完就跑了，而穿着朴素、色调相对单一的妇女却买了三盆花卉。

顾客走后，王辉感慨："看的时候一惊一乍的，怎么让买的时候对方就跑了呢？"李莲说："看那个女孩就不是买花卉的人，别看她衣服鲜艳，但款式落伍，而且质料也很一般，我们这一盆花卉可以买她五六件衣服了。相反，我接待的那位顾客，别看衣着朴素，你知道那是什么牌子的吗？是香奈儿的牌子。我还特意夸她的衣服漂亮，她说那是她在国外上班的女儿前段时间回来看她时特意买的。"

这就是一个很经典的通过穿着判读顾客购买力的案例，特别是现在这个年代，几十块和几千块的衣服可能在色泽方面的差异不大，但品牌和质量就在那里摆着，销售员稍微用心就立马能看出端倪。

男人的服装固然不像女人的服装那么泾渭分明，但基本上也可以做出八九不离十的判断。那些从事诸如IT的技术型年轻白领，一般都收入颇丰，也善于用充满个性的服装彰显自己青春的色彩。他们在吃穿用度方面很有自己的主张，也提倡时尚、环保，服装或简洁舒适，或低调怪异，当然，随着近几年韩剧的流行，有时候也会呈现出比较明显的韩装潮流。成熟稳重型的男士顾客，多会选择面料上等、品牌过硬的产品，

比如利郎、柒牌等，都是 这类顾客的首选。

李鸣是一家广告公司的销售员，有次去理发店理发的时候碰到一个胖墩墩的中年男子就坐在自己旁边。初望过去，其貌不扬，但身上穿的花花公子的T恤倒是很显眼。另外，听到发廊的小伙子、小姑娘们不停地喊他“唐哥”，李鸣便感觉这个人或许有些来头，就主动上前搭话。没想到，眼前这个“唐哥”正是市里一家标杆企业的老总，而且待人也很谦和，丝毫没有架子。临走的时候，李鸣和“唐哥”交换了名片。后来，李鸣特意从发廊了解到“唐哥”经常光顾的茶馆，便经常创造和对方“偶遇”的机会，时间久了，慢慢就熟了，便开始谈起了生意。半年后，李鸣拿到了“唐哥”公司价值30万的广告订单。

任何一个销售员想在业务上做出点成就都必须在顾客身上多花点儿功夫，正如李鸣，通过顾客的T恤判断出他的经济实力雄厚，进而循序渐进，终于从对方手里得到了一个大单。有些销售员盲目地和顾客套近乎，好不容易关系到位了，要成交了，对方来一句“没钱”。所以，与其浪费这一点时间、精力，不如多花心思在顾客身上。

当然，仅凭衣着判断顾客的购买力有些草率，特别是社会上有很多低调的人，穿着打扮方面特意不露富。所以，要想对顾客做出合理、客观的判断，还必须结合他们的住址、职位、交通工具等。这样，准确率会大大提高。

穿鞋承载的顾客秉性

区分顾客之间的差异有多种方法，其中最简单的一个方法就是以性别为依据，将其分为男性顾客与女性顾客。比如在穿鞋方面，男性顾客一般注重的是鞋料的质感与舒适度，至于颜色、样式等则不会太讲究。而女性顾客恰恰相反，她们在购鞋时，就像在挑选自己的首饰，先看颜色、风格、款式等，这些要素符合了，再看它的舒适性、实用性等。甚至有时候，即便鞋质一般，只要款式达标，她们也会毫不犹豫地买下来。

现在的女性顾客既然把脚上的鞋看作自己身上的饰物之一，那么自然会将内心的喜好体现在鞋的选购上。所以，通过观察顾客，当然主要是女性顾客脚上穿的鞋子，也可以揣测出她们不同的秉性。这对销售工作来说，是一个非常必要的辅助。

1．喜欢穿运动及休闲鞋的女性顾客

从表面上看，这类顾客很容易相处，实际上，她们保护自己的警觉心很强。如果不是关系很密切的朋友，一般人很难看出她们心里在想什么，更别说销售员了。不过，在她们坚强的防卫之下，都有一个脆弱的情感。销售员在向这类顾客推荐产品时，多和她们交心，但在深度上一定要把握好度，否则你的善意会被她们误解。

2．喜欢穿厚底、造型特殊鞋子的女性顾客

这类顾客一般追逐流行，热爱时尚，喜欢成为大家关注的焦点。有时候，她们的外表看起来作风大胆，其实内心还是比较保守的。她们之所以希望成为流行的一分子，很大程度上是因为自信心不够，想借此提升在众人心目中的存在感。想要和这类顾客达成交易的销售员，需要多肯定她们的优点，给予鼓励，让她们自信。

3．喜欢穿学生样式、造型简单鞋子的女性顾客

这类顾客的情感单纯，性格敏感，而且有着较为严谨的家庭教育，所以也很容易压抑自己的情感。她们平时的言行比较内敛，但内心会渴望尝试一些冒险的、刺激的事物。销售员在给这类顾客推荐产品时，除了把有关产品的信息讲到位之外，还需要挑逗她们追求新鲜、尝试刺激的心。特别是涉及价格时，销售员可以从独立、自主等角度提醒她们作为成年人，应该有自己做决定的魄力，成交应该会顺利许多。

4．喜欢穿高跟鞋的女性顾客

这类顾客普遍成熟大方，喜欢思考，而且头脑聪明。不管是在工作中还是在生活中，她们都很尽责，但对周围的人和事要求较高，另外也会因为想要的东西太多、欲望无法满足而脾气暴躁。对待这类顾客，销售员最好坦诚相待，不要啰唆，也不要耍什么心眼。

5．喜欢穿短筒靴子或长筒马靴的女性顾客

这类顾客普遍爱好自由，性格独立，勇于表现自己。她们不是外表出众，就是相当聪明、有能力，所以很容易成为异性倾慕的对象。这类顾客或许不难亲近，但要想赢得她们的芳心，获得她们的信任，必须具备足够的才华，以及对她们有足够的了解。销售员能对她们多一份了解固然更好，如果在短时间内　确实不具备这样的条件，就要凭借自己对产品的了解，外加出众的口才，赢得她们内心的好感。一旦对方有了好感，成交就是小菜一碟。

6．喜欢穿凉鞋的女性顾客

很明显，这类顾客喜欢将自己美好的一面表现出来，这也从侧面反映了她们很有朝气、自信。一般而言，她们的人缘不错，朋友也不少，不过，个性较为固执，不易说服。如果销售员要和这类顾客达成交易，就需要一定的耐心。当然，销售员的这种付出是值得的，因为她们广阔的朋友圈就是你未来潜在的客户。

7．喜欢穿新鞋的女性顾客

毫无疑问，这类顾客属于时髦型的。她们向来有一种“钱不花就不来”的富裕型心态，所以购物时很冲动。她们的鞋柜里或许有很多只穿过一两次的新鞋，但总会感觉鞋不够穿。可以这样说，遇到这类顾客是大多数销售员的福音。不过，销售员在向这类顾客推荐产品时，也不能大意，毕竟作为老江湖，她们的品位、眼光不像普通大众那么好糊弄。

8．穿鞋不讲究的女性顾客

这类顾客一般可以分为两种情况：一种是性格豪爽，生活态度比较随性，不想在穿衣打扮方面浪费太多时间；一种是勤俭持家。前者在花钱方面或许不会大手大脚，但也不会小肚鸡肠，这主要看钱往哪里花。后者在花钱方面会比较考究，有时候恨不得把一分钱掰开成两半花。当然，不管怎样，这类顾客终归有自己的实际需求，销售员把顾客的情况了解到位了，该买的东西，她们照买不误。

9．爱穿带装饰物的鞋的女性顾客

这类顾客很喜欢打扮，有时候甚至会明显超过普通大众的审美极限，而她 们又不自知。总的来说，这类顾客往往把自己看得很重，属于自我满足型。这类顾客与人打交道，很少顾及他人的存在，所以身边的知心朋友不多。销售员在和这类顾客沟通时，不能只顾滔滔不绝地讲，还要保证她们在听。即便销售员不认可她们的审美观，也不要在交谈中有任何流露。

饰物悬挂看出女性顾客的深层欲望

英语词典中，一般都把“服饰品”解释成“附属品”，因为在穿着打扮方面，它不是主要的部分，而是附属于服装的一种装饰。男性顾客并非没有悬挂饰物的癖好，但与女性顾客相比，几乎可以忽略不计。比如从头算起，女性的饰品有帽子、发夹、耳环、项链、纱巾、胸针、戒指、手镯、脚链等。作为销售员，如果留意观察顾客的饰物，可以窥探出隐藏在她们内心深处的心理需求。

需要注意的是，饰物正是因为它“附属”的特性，也就是说人们在可有可无的情况下，通过选择佩戴，说明人们对饰物的感受和钟爱，也可以反映出她们性格中的某些欲望。

饰品的种类繁多、花色齐全，这就给女性顾客的选择提供了广阔的空间。所以说，通过一个人选择饰品的大小、样式，可以大体判断出顾客在想什么、期待什么。或许有人会问，尽管饰物会给女性带来诸多“增色”的效果，但有些女性还是不喜欢佩戴饰物，那么该如何判断她们的需求呢？

其实，这类对饰物排斥或者不怎么重视的做法，本身就反映了她们的某些性格特征。根据行为心理学家的分析，这类女性顾客生活一般都比较朴实，想法也比较传统，所以原则性很强，购物时也会务实、理性。这类顾客的行为并非一向如此，有时候如果正在谈恋爱，或者默默地喜欢上了某个异性，她们也会突然换个发夹或者打个蝴蝶结。因此，

饰物有时候也可以反映出一个人心境 的变化。

然而，那些特别喜爱饰物的女性顾客的性格就完全不同，她们在爱情方面往往会比较主动，佩戴的饰品很大程度上是为了向男性传达某种开放的、友好的，或者炫耀的信息。这类顾客对饰品的追求很狂热，即便有些饰品家里就有，或者身上正戴着，但仅仅因为款式或颜色的不同，她们也会照买不误。所以销售员在向这类顾客推荐产品时，不要被她们已有的饰品迷惑，感觉对方肯定不会重复购买，进而错失商机。

鉴于饰物的种类繁多，这类就不一一赘述，仅选择其中比较有代表性的几个做重点介绍。销售员可以举一反三，并映射到男性顾客，从而形成自己的判断。

1．项链的款式

脖子上戴项链的女性往往比什么都不戴的顾客更有女人味，项链上有坠子的会比没有的情感更丰富。项链坠子是鸡心形的顾客都比较多情，但又缺乏主动示爱的勇气。如果有男士追求她，她们也会用双倍的爱来回报。如果条件允许，最好由年轻、帅气、阳光的男性销售员对这类顾客促销，成功率会大增。当然，销售员仅凭外在魅力，没有专业的素养、温柔的语言，那么对这类女性顾客而言，也不过是个“花瓶”。

另外，项链坠子是某种抽象物的女性，往往个性较强，表现欲望也很强烈。遇到这类顾客，销售员要善用赞美，特别是在她们通过某个动作或表情施展自己的表现欲时，你的一句“你真有个性”都会让她们激动不已。不过，这类顾客的自我意识很强，如果有什么地方没说到位，或者做错了什么事，她们的批评也很犀利，毫不顾及对方的面子。所以，

销售员在赞美的同时，也要注意自己的言行，避免某一刻陷入不利的局面。

2．手表戴在左手内侧

如今人们佩戴手表已经从早先的计时需求转变为现在的饰物，而且在佩戴　习惯方面也存在着明显的差异。家庭富有或本身独立、有教养的女性，往往将手表面朝左手内侧。一般很难从表面上看出这类顾客内心的期待，所以销售员初次接触时，要深挖需求。等需求挖到位了，成交也就水到渠成了。

3．手表戴在右手内侧

把手表戴在右手图的是方便，这样无论是在开车还是在做其他事情都会比较省事。当然，也不排除为了吸引大家的注意。这类顾客性格热情奔放，喜欢冒险，很容易和人打成一片。但有时候也会表现过度，让人觉得有点放浪形骸。销售员在面对这类顾客时，可以多咨询一些有关对方冒险的经历，用这种谈话成交的方法或许会比较容易。

4．不喜欢戴手表的顾客

这类女性性格活泼可爱，向来无拘无束。她们生活上比较随便，做事不太专一，不过与她们在一起，遇到任何困难都不用太愁，因为她们总会有办法让你相信可以渡过难关。向这类女性顾客推荐产品，最好多向她们展示一些可能对她们有帮助的，说不定哪个就被她们看上了。

随身包藏匿着顾客的处事迹象

随身包有多种款式，比如双肩包、斜挎包、手提包、单肩包等。对有些人而言，随身包只是一个载物的工具，但对另外一些人，特别是对一些女性而言，它也是重要的服饰品之一。有人甚至调侃说："没有皮鞋，女人不走路；没有皮包，女人不出门。"这也可以反映出包在女性装饰方面的重要性。如果要了解一位顾客的脾气、性格，看看他们包里装的物品，基本上就可以猜个大概。但是，这种做法的可行性太小，特别是现代人的隐私观念很强烈。能看包里的物品固然好，但是如果看不到，也不要灰心，其实只要留心观察他们所携带皮包的款式、颜色和大小，也可以判断出他们的个性和经济收入等。

1．大且色彩丰富的包

大且色彩丰富的包在服饰搭配中尤为显眼，特别是女士用的包，更为夸张。那么顾客为什么会喜欢这么大的包呢？

首先，这符合他们吸引他人眼球的需要；其次，他们平时带在身上的东西很多，又不愿意收拾，索性统统放到一个大包里。用这类包的女性性格一般都属于活泼型的。比如曾经有位性格活泼的女主持在台上晒自己的包（事实上，"晒"这个词也最符合她爱表现的个性），结果发现包里的零碎可谓"包罗万象"，而且没有任何被整理过的痕迹。其实活泼型男性的包也好不到哪里去，　他们的包不一定很大，但样子往往会很

古怪，里面的东西也可以用乱和杂来形容。2016年3月份，浙江卫视《王牌对王牌》中的一期节目，宋小宝所在的小组游戏输了，惩罚措施是随机搜他们小组成员的包，结果宋小宝主动请缨，让工作人员把自己的包拿到台上。最后，从宋小宝的包里拿出来的东西包括护颈U型枕、连成一串的洗漱用品，还有一本西游记和一张上面写着“360元”的胸牌卡。宋小宝作为喜剧演员，其性格肯定要算在活泼型之列，所以从他的包里搜出来这些东西也就不足为奇。

不管是男士还是女士，携带大皮包的顾客往往经济收入都很可观，所以销售员推荐的时候，尽量选择价位高且实用性强的产品。

2．公文包

这类包一般多见于比较正式的场合，这主要是他们工作的需要。如果一个顾客不仅在上班、见客户时用公文包，而且平时也用，那么他们很有可能是某个企业的经理或者职位更高的人。这类顾客注重效率，所以说话、办事都不喜欢啰唆。销售员向这类顾客推荐产品时，不用太多奉承，只要把产品的性能、注意事项介绍到位了，他们该买则买，不买也不用强求。另外，喜欢用公文包的女性顾客也多是强势而有个性的人。

3．方形提包

这里所说的“方形提包”不包括上面已经说过的公文包，而是指一般的、大众型的包。这种包容积不是很大，但制作较精细，足够放一些日常用品。钟爱这种包的顾客要么是时尚先锋，要么就是比较严谨的普通

职员。

4．精致小包

我们经常会在社交场合看到很多女性手中提着精美的小包，而包里装的不外乎是常用化妆品和钱包。一般而言，有一定地位、美貌、修养的女性顾客会　选择这样的小包，以显示她们的身份和品位。携带小皮包的女性顾客属于享乐型，花钱一般都比较阔绰，而且皮包越小，花钱越阔绰。面对这类顾客，销售员不妨多赞美，说不定顾客临走时购买的产品大大超出你的预料。

5．大手提包

和这类顾客相处，会感觉到无拘无束、自由自在的气氛。他们一般很随和，能够迅速与别人建立起联系，但因为他们的散漫、不负责，这种联系并不牢固。向这类顾客推荐产品，销售员最好速战速决，不要拖延太长的时间。如果对方刚开始没有购买的意思，就说明对方没有这方面的需求，所以就算聊得再开心，对方也不会领情。

6．廉价皮包

廉价的皮包很容易就可以辨别，比如看商标、款式，特别是有些地方还有磨损。这类顾客的经济条件一般，甚至有些艰难。当然，也有一些学究味很浓的女性，或许本身经济条件不差，只是出于习惯或对旧物的感情，那就另当别论。此时，最好再观察一下顾客的谈吐、服装等，然后判断是属于哪一类。

7．黑色皮包

偏爱黑色皮包的顾客不局限于某个性别或年龄段，可以说比较大众化，他们多属于传统型。这类顾客为人处事严谨，道德感很强。与他们沟通，销售员就事论事即可。

8．褐色皮包

这种颜色的包，其使用率仅次于黑色的。用这种颜色皮包的顾客，多属于进取型，思维开阔，敢于冒险，心态也比较积极。销售员在和这类顾客沟通时，多向其传达产品或服务可以带来的潜在好处，以此来吸引他们购买的兴趣。

9．白色皮包

喜欢这种颜色皮包的顾客主要是女性，而且她们的性格普遍比较浪漫。这类顾客在日常生活中的穿衣打扮很讲究，而且消费普遍较高。一般收入较低的男士很难和她们建立真正的友情，更别提深厚的感情了。这类顾客的理想很多，销售员在向她们推荐产品时，不妨替对方画蓝图，为她们规划未来，如果聊得投机，或者蓝图规划得不错，成交只是费事刷一下卡的问题。

10．红色皮包

不用说，几乎很少有男士用这个颜色的皮包，所以就可以默认为女士专属的颜色了。这类顾客很自信，性格奔放，愿意和所有人交朋友。

说不定今天你还在以推销员身份向她们推荐产品，明天就可能和她们一起逛街买东西了。当然，有时候她们的热情有些冲动，会将自身置于有勇无谋的尴尬处境。

快速了解男性顾客的五个技巧

曾经有家媒体报道过这样一则新闻：有个外地的小伙子到城里打工，经朋友介绍给一家私企老板当司机。每到周末，老板休息，他就开着老板的车，从商店租一套打折的高级西装，手腕带着一款冒牌的高档手表，嘴里叼着雪茄，大模大样地进入夜总会，到处“招蜂引蝶”。结果，不到一个月的时间内，前后有十多位姑娘被骗。

公安机关在审理该案件的过程中，问那些受骗的姑娘被告人究竟采用了哪些骗术时，只见她们支支吾吾，最后才说，其实对方也没用什么圈套，只是她们看到被告开着豪车，西装革履，感觉很有钱，才主动搭讪的。通过这个案例，我们也可以了解到，第一印象难免会受到对方服饰以及所使用物品的影响。作为销售员，为了不被男性顾客的外表欺骗，就需要综合观察他们的外观，从着装到相关饰物，这样对判断他们的真实身份会有帮助。

1．观察腰间的皮带

男人腰间的皮带，是判断他们经济状况好坏的主要标志之一。要是顾客腰间的皮带看起来很精致，像名牌，那么再看他们的服装。如果顾客同时身上穿着笔挺的名牌西装，脚上穿着锃亮的皮鞋，可以判断对方经济实力雄厚，文化修养较高。他们即便不是社会的上层人物，也是公司、机关的中上层领导。当　然，也会遇到衣着讲究，但皮带寒酸的情

况。如果是这样，基本可以断定对方是暴发户，经济实力很强，但文化品位较低。

2．细察他们的眼镜

要想判断一个顾客是否在自吹自擂，只要留意他戴的眼镜就可以了。眼镜档次的高低，很容易辨别，只要到专业眼镜店里的橱窗大概看一下不同眼镜的价格，心里就会有一个大体的轮廓。同时，通过观察镜片，也可以做个大体的判断，比如有底色或者反光严重的眼镜镜片都不太好，价格也一般。另外，戴眼镜的顾客一般都会比较讲究，所以眼镜片也会擦得很干净。所以，那些连眼镜片都懒得擦或者根本没有注意到眼镜片脏了的人，作秀的可能性非常大。

3．看清衬衫的颜色

经常穿大格子或者花色衬衫的顾客，一般观念较为开放，欲望也很强；喜欢穿淡色衬衫的顾客，观念相对保守，做事也比较严谨。前者职业相对复杂，比如广告、传媒、音乐、设计等，后者职业主要集中在公务员、银行职员、教师等。如果穿着花格子衬衫的顾客说自己在政府部门或者科研单位工作，那就要打个问号，并做进一步的观察了。

4．不要忘记顾客的手表

如果说男士不喜欢饰物，那么手表一定是个例外。现在很多成功男士的手腕都会佩戴一款高档手表，相对于看时间这一实际功效，其作为身份的象征意义更大。表的款式、品牌不同，价格也会有非常悬殊的差

异，同为机械表，便宜的可能只需几十元，贵的或许会要几十万。销售员一般不可能把顾客的表拿在手里仔细钻研，看它究竟是哪个档位的，但是仍然可以通过一些直观的观察有所了解。辨别表的好坏、真伪，首先看LOGO。即便有些假表模仿真表的LOGO，但它的边缘也会比较毛糙，不像真表那么光亮。如果还有条件，销售 员可以再通过表链、表镜、重量、指针等，做进一步的分析。

5．窥探颈脖里的青筋

通过观察衣领上方颈脖里的青筋，对判断顾客的职业非常有帮助。经常在室外从事体力工作的顾客，青筋显露程度会比较明显。比如顾客青筋发黑，或者颈脖上有横向的皱纹，就可以断定对方从事室外工作。相反，如果经常在室内做文案工作的顾客，青筋不明显，而且也很少有皱纹。

人很复杂，顾客也有很多例外，所以以上五个从外在看男性顾客的点难免存在偏差，而且了解男性顾客的点肯定不止这些。作为销售员，需要在日常的销售工作中多察言观色，培养自己识人的悟性，掌握规律了，销售能力自然水涨船高。

CHAPTER THREE
第三章
言外之意，顾客的语言声音都藏有玄机

话都是由人说的，而人的言行又受到大脑的支配，所以人说出来的话往往会以相应的目的为支点，灵活调整发音，特意遣词造句。这会给听者造成一定的困扰，但从另一方面，也是一次揣摩说者心理的机会。特别是顾客，在和销售员沟通的过程中，经常为了隐瞒自己的某个想法，或者掩盖自己的某个劣势，说一些并非出自本意的话。此时，销售员如果审时度势，去伪存真，就可以找到成交的公理。

透过声音听顾客的性格

看过江苏卫视《最强大脑》的读者一定对里面很多诸如“声波捕手”“听音盲侠”之类的脑力达人记忆犹新。“声波捕手”通过盲听电话拨号音和30位职场丽人的声音，快速进行声音匹配，展现了强大的人声分辨能力；“听音盲侠”在46面大鼓同时敲响，而且相邻两鼓角度差仅为4度的情况下，听出其中3面未敲响的鼓所在的角度。人脑强大，人的听力功夫更是了得，但这一切都必须具备一个先决条件——声音的不同。

的确，不管是器物发出的声音，还是人发出的声音，都会存在各种各样的差异。就像世界上不存在两片相同的树叶一样，世界上也不存在两种相同的声音。

声音是人感知、了解外物最常用的判断依据之一，与器物发出的声音相比，人发出的声音更容易分辨，一般人都可以掌握其中的要领，比如通过声的大小、音的长短等，了解一个人的性格、脾气等各种内在因素。作为销售员，如果掌握了听声辨人的技巧，也就相当于拥有了一个在销售领域披荆斩棘的利刃。

1．通过声音大小判断顾客性格

（1）说话声大的顾客

这类顾客一般都是充满自信的领导式人物，做事果断，支配欲很

强，经常　为了达到目的而采取强制的措施让别人同意自己的观点。如果有人违反了他的原则或者没有按他的思维办事，他就会变得很有攻击性。销售员在和这类顾客交往的过程中，不能显得太弱，也不要太逞强，说话办事要果断利索，不能模棱两可，让人产生误解。

（2）说话声小的顾客

这类顾客要么是性格偏内向，要么就是身体虚弱，总之他们喜欢简短地交谈，不喜欢长篇大论。销售员在和这类顾客交往的过程中，要尽快确定他们的需求，并马上行动。与其和他们谈心，不如多做点实事，这样更能赢得他们的好感。

2．通过语速、语气判断顾客性格

（1）说话既快又多的顾客

这类顾客的自我表现意识很强，不过警惕心也很高，即便说得很多，也很少暴露自己的真实想法。销售员要善于给这类顾客戴“高帽子”，多奉承并赞同他们的观点，比如说些“听起来真的很不错”“我也这么认为”之类的话，以此来激发他们的购买欲望和决心。

（2）语速慢的顾客

这类顾客对人真诚，做事认真，但经常我行我素，显得比较孤僻。因为他们接收信息的速度比较慢，所以销售员和他们讲话的时候，尽量采取和他们一致的语速，避免出现连珠炮式的提问。另外，销售员要善于提炼说话的要点，重复顾客的重要观点，表示自己理解了他的意思，并且正在全力为他们提供符合他们期望的产品和服务。

（**3**）说话亲切的顾客

这类顾客有修养、有本事，包容性和进攻性都很强。销售员不要被他们的声音欺骗，有时候，你的一个小小的失误都会被他们看扁，从而也就失去了销售的良机。

（**4**）句句不离**“**我**”**的顾客

这类顾客是明显的以自我为中心的顾客，他们的表现欲望甚至比那些说话既快又多型的顾客还要强烈，而且也更直接。有时候，为了达到抬高自己的目的，他们也会说些水分很多的话。在对这类顾客的购买力有充分了解的情况下，不妨顺水推舟，说些恭维的话博取对方的好感，当然，因为这类顾客的话本身可信度就不太高，所以行事方面还需谨慎。

3．通过音色判断顾客性格

（**1**）声音高亢尖锐

这类顾客爱憎分明，情绪变化也往往会直观地体现在脸上。如果顾客是男性，他们行动力会很强，但容易冲动，也很容易疲倦。如果顾客是女性，她们往往会为了一点小事而大动肝火，举止行为会很轻率。

因为这类顾客容易受外界刺激，而且反应敏捷，通常会凭直觉即兴购物。销售员在和这类顾客接触时，要善于捕捉他们身上细微的变化，通过聊天与他们相识，掌握了他们的真实想法后再投其所好，成交也就是水到渠成的事情了。一般情况下，向这类顾客推荐新产品，成功率会比其他类型的顾客高一些。

（**2**）声音温和沉稳

声音温和沉稳的女性大多思想保守，做事也很谨慎。她们经常善解人意，有时候为了他人利益不惜牺牲自己的利益。这种类型的男性顾客为人忠厚，待人善良，但内心会比较固执。他们会用温和的方式表达自己的观点，不希望别人随意歪曲、误解他们的意思。总体而言，这类顾客都比较实在，更看重产品的质量。所以销售员在向这类顾客推荐产品时，应根据顾客的购买力，为他们提供性价比最高的产品，外观倒是其次。多用数据给这类顾客介绍产品，更容易激发他们的购买欲望。

（**3**）声音沙哑

外表看，这类顾客温文尔雅，接触了之后会发现这类顾客的性格都很倔 强。他们的固执一般都只是内心的真实想法和情感，表现出来后会让人觉得很傲慢。这类顾客通常都会保持一种特立独行的处世态度，内心也往往会有点贵族的情结。购物时，这类顾客非常看重产品的质量和品牌。如果销售员推荐的产品本身就很有名气，交易就会很顺利；如果推荐的产品名气不大，但质量确实上乘，不妨拿出一些有说服力的数据来说服对方。当然，如果顾客还是没有购买的意思，就果断放弃，不要在他们身上浪费过多的时间。

（**4**）声音浑厚有力

这种声音听起来就像是从腹腔里面发出来的，给人一种很大气的感觉。事实上，这种顾客乐于助人，遇事也不太斤斤计较，公众形象也不错。销售员在向这类顾客推荐商品时，不妨建议对方团购，比如说可以送家人、朋友、亲戚之类的。或许，他们眼珠子一转就同意了。

（**5**）声音甜腻

发出这种声音的顾客多为女性，她们外表活泼，富有亲和力，一般喜怒不会形于色。当然，如果她们非常想实现的目标没有达成时，就会浮躁地过度表现自己，引起他人反感。销售员在接待这样的顾客时，多夸她们，但这不意味着她们只吃软不吃硬，必要的时候还是要软硬兼施。

解读口头语的禅外音

口头语一般指那些经常挂在口头但无实际意义的话，那么，口头语就纯粹只是一句毫无意义、不值得借鉴的虚词吗？当然不是。实际上，口头语的形成跟使用者的性格、生活环境、精神状态等有很大关系。口头语既是个人的显著标志，也会影响着其他人对这个人的直观看法。作为销售人员，只要留心观察，就会发现不同的顾客有不一样的口头语，比如常说“差不多吧”“随便”的顾客多缺乏主见、目标不明确；常说“也许”“算了吧”的顾客一般自信心不足；常说“没问题”“看我的”的顾客通常自信、果断，也乐于承担责任。

心理学家的研究显示，口头语作为下意识的表现，就像人的习惯动作一样，既反映了人的一种情绪、心态，也间接反映了一个人的性格。那么，顾客都有哪些口头语，它们分别代表了顾客怎样的心境呢？下面做了一些汇总：

1．“老实说”“不骗你”“说真的”

喜欢用这类口头语的顾客，性格有些急躁，他们总是担心别人会误解他们的话，所以提前用口头语做一个铺垫。之所以会形成这样的口头语，主要源于说话的人极力想给他人留下诚实可信的印象。和这类顾客打交道时，如果确信对方所说的话可信，就要对他们表现出足够的、同时能让顾客直观感觉到的信任。比如顾客看中一双皮鞋，对销售员

说：“兄弟，我挣钱不多，你能不能 少赚点，便宜点卖给我。说真的，我刚找到一份工作，而在这之前，已经两个月没有收入了。”销售员看顾客迟迟不肯离开，也确实通过对方的穿着感受到对方经济的拮据，犹豫了一会儿，最后说：“大哥，我相信你，这次就卖给你吧，不过你可别对别人说我以这么低的价格卖给你，否则别人再来找我，我就赔大发了。”这样，顾客从你这里感受到了对他的信任，说不定下次还会成为你的回头客。

2．“必须”“应该”“一定要”

喜欢用这类口头语的顾客往往都比较自信，支配欲也很强。有时候为了达到某种目的，他们甚至很强势地鼓动别人和自己一起努力。不过，“应该”说得太多的顾客，反而会表现出动摇的心理，特别是长期担任领导职务的顾客，往往会说这类口头语。

鉴于这类顾客的推理能力强，销售员最好少说多听，一方面满足对方表现自己的欲望，另一方面也少给对方一些挑刺的机会。所谓“智者千虑必有一失”，推理能力再强的顾客，难免也会有疏忽的地方，销售员要在倾听的同时，抓住顾客的漏洞，等顾客说完了，再对其进行补充。这样，顾客会对你认可有加，此时再趁势推进交易，就会顺利得多。

3．“据说”“听说”

用这类口头语的顾客，往往是想在心理上给自己留些余地。他们要么是决断力不够，要么是处事圆滑。和这类顾客沟通交往，销售员要听

懂顾客口头语后面的话，知道他们这样说的目的何在。先对这些话的真实性进行分析，再根据自己的判断以方对圆，防止顾客用一些虚假的信息进行压价。

4．“可能”“也许”“大概”

这类顾客自我保护意识比较强烈，做事一般很谨慎，不会把内心的想法完　全说给他人听。这类口头语很有弹性，说这类口头语的顾客往往平和冷静，人际关系也不错。有时候，当事情的发展局势一旦明朗化，他们会说“怎么样，我早说过”。这类顾客在购物时，往往会提前规划，目标明确，所以销售员最好明确他们的需求，满足即可，不必过多强调其他不在他们预算内的产品。

5．“但是”“不过”

爱用这类口头语的顾客一般都比较有进攻性，而且他们的观点、态度都比较鲜明。一般来说，从事公共关系的顾客多会采用这类口头语，因为这类口头语委婉、客观，可以很好地用来平衡公众情绪。

这类顾客见多识广，也很懂礼貌，他们可以很好地照顾别人的感受和情绪。所以，销售员在和这类顾客交谈时，会感觉很舒服、很愉快。不过，销售员仍然需要注意一些细节，比如当顾客想借助采购树立自己在团队中的形象时，销售员要留意一些细节，替客户梳理、澄清相关利害关系。销售员把细节做到位了，顾客自然会感激，成交当然也不成问题。

6．“啊”“呀”“嗯”

喜欢用这类口头语的顾客通常是因为词汇少，或者思维慢，用这些词可以作为一种缓冲，为他们准确应答争取点时间。当然，有时候，不是对方口头语的顾客也会用这样的词，这就说明对方比较有城府，想故意装聋作哑或者转移话题。另外，一些年轻的女孩通常会用这样的口头语表现自己的温柔。

针对爱用这类口头语的男性顾客，销售员先听多问少表态，否则一旦过早暴露自己的底线，就会陷入被动。针对爱用这类口头语的女性顾客，销售员只要多夸对方，成功率就会高。

7．“郁闷”“最近比较烦”

这类口头语的使用者多为都市白领或者有情调的小资。他们一般收入高，　但压力也大，说些抱怨的、自嘲的话可以适当放松心情。事实上，他们大部分都还是比较乐观、开朗的。这类顾客是市场上各个领域消费的主力军，销售员要善于分析他们的需求，捕捉他们的兴趣，进行有针对性的促销，往往会让自己有意想不到的收获。

8．流行语

按理来说，口头语是一个人习以为常的话，而流行语则是社会某一阶段比较流行的话，这两者之间不应该画等号，但现实中确实有一部分人，就像穿衣打扮一样，很时髦，经常会把一些流行元素引入自己的说话办事中，形成自己的风格。

这类顾客表面时髦，内心却缺乏主见和独立性。销售员在向这类顾客推销产品时，不妨也说些流行语，让对方和你之间产生某种像是遇到了知音般的共鸣。最后，火候到了，再把产品的事拿出来，对方接受的可能性更大。

口头语很多，而且每个人可能有不止一种。所以销售员在销售的过程中，要学会分析、总结口头语背后的顾客心理，并将其转化为对自己推销有利的信息，最后达到成交的目的。

听懂顾客说的弦外音

日常生活中和朋友聊天，经常会听到他们这样评价与之有过接触的销售员：“那个家伙太笨了，和他说话简直是对牛弹琴。”“真不知道他的耳朵是怎么长的，给了他那么多暗示，也没懂。”可见，在和销售员沟通的过程中，顾客会经常使用一些“暗语”。作为销售员，如果没能及时听懂顾客的弦外之音，不但会丢了单子，也会遭来顾客如上的埋怨。

销售过程中，顾客可能存在多方面的顾虑，不会直白表达自己的意思，或者说出来的话有多种意思，那么究竟哪个意思才是顾客想表达的呢？这就非常考验销售员的领悟力。当顾客有所求时，往往会采用“暗语”，此时销售员要从他们的话中听出弦外之音，了解他们的真正意图，才能提供给他们满意的产品和服务。当然，顾客有时候提出的要求会很过分，销售员也没必要为此而动怒。首先了解顾客内心的真实想法，比如看顾客说贵是不想买呢，还是自己某句话说得不中听，得罪了对方？或者是对方真的觉得贵。所以，对于顾客的话，有时候需要直着听，有时候需要换个方向去理解。销售员灵活变通，并对症下药，和顾客有了共鸣，事情就会顺利进行。

当一个销售员去拜访一个公司的经理，对方说：“你们的产品我们先研究一下。”刚入行的销售员往往会从字面意思理解这句话，并自认为顾客对产品有意思，但他可能一个人做不了主，所以需要开会研究一下。相反，资 深的销售员会比较敏感，不排除这是一个婉拒的意思。事实上，如果一个公司的经理遇到的销售员太多，他们也会形成自己的

经验，就是生硬的拒绝往往会激起销售员的斗志，反而让他们产生一种百折不挠的勇气，再次上门拜访。所以，婉拒成为很多有经验的顾客经常采用的策略，而“考虑”正是他们常用的计谋。

如果那个公司的经理在说完上面一句话后，又添了一句，比如说：“我们先做个研究，当然，我们研究的结果还要看你接下来的表现。”毫无疑问，这基本上就可以排除是生硬的拒绝，而是一种暗示，比如要一点佣金、劳务费之类的好处。其实，现实生活中，特别是在生意场上，想要完全拒绝这种利益输送基本上不可能，所以如果对方的要求不过分，销售员就要体谅一下顾客。事实上，很多顾客表面风光，但是空有职权、经济拮据，所以日子也很难过。

当然，顾客可能还有别的意思，比如他们要做个实地调查，看产品是否如销售员所说的那样好。可见，简单一句“研究研究”可能包含着多层意思，所以正确理解顾客的弦外之音，也不是一件简单的工作。那么如何才能正确理解顾客的弦外之音呢？下面是五个比较实用的方法：

1．从交谈的内容来理解

顾客的弦外之音有时候会比较明确，比如有顾客说：“你们茶的质量还不错，就是种类有点少！我一个朋友要结婚，所以想送点红茶，显得喜庆一点。”可见这位顾客的目的比较明确，就是要红茶。此时，如果有，销售员就赶快推荐，如果没有，不妨这样说：

“你朋友要结婚了，那可真是喜事呀。既然是结婚礼物，你看这套红色的茶杯怎么样，够喜庆吧？”

顾客：“样式看起来好像有点小众化。”

销售员：“哪里啊！现在年轻人都喜欢这个风格的。你进门之前，刚有一 对夫妇买了两套，说是自己儿子结婚用的。”

顾客：“那就拿一套吧！”

销售员：“你看，你都买了红色茶杯了，再买红茶，泡在里面颜色会很单调，不如再来点绿茶，这样的搭配不光喝起来香，而且也养眼啊！”

顾客：“好像也蛮有道理的，那就再来点绿茶吧。”

2．从顾客的声音来判断

大自然中的风、雨、雷、电都会以一定的声音呈现，而且可以用来判断天气状况，同样，人的声音的多样性也可以用来判断对方的真实意图、内心想法。比如一位平时说话粗声大气的顾客突然有一天变得轻言细语，这就说明对方有求于你，比如产品需要你的维护，或者你的竞争对手未能给他们如意的货源，转而寻求你的支持。

3．从顾客的表情来观察

行为心理学家的一项研究显示，面对面的沟通中，人们通过言语、声音传达信息的比例仅为7%，而通过表情传达信息的则为38%。可见，通过观察顾客的面部表情，可以获取很多信息，这对我们理解顾客的弦外之音至关重要。比如顾客说：“你们产品的质量可真是不赖啊！”但他的嘴角上扬，眼睛斜视着你，这就说明他并非是在夸奖，而是在讽刺。

4．从顾客肢体语言来分析

相对于舌头，人们的肢体动作更难受到控制，所以顾客很多言不由衷的行为都可通过观察肢体动作发现。比如一个你跟了很久的顾客突然被一个竞争对手给挖走了，一天面谈结束后，顾客说：“你们的产品很不错，有机会一定合作。”说完，他把你之前带来的试用品也给提了出来，并让你带走。即便你推辞，但对方的意志很强硬，这个动作基本上就说明，你们以后一定不会合作。　刚才顾客说的套话，只是鉴于你长期给他介绍产品的礼貌式回应。实际上在他们心里，要么是感觉你的价格比竞争对手高，要么是你的产品不符合他们的最低要求。

5．从具体语境来理解

语境是两个人说话非常重要的前提，即便是同一句话，如果放在不同的语境中，甚至会产生完全相反的意思。与顾客的面谈中，他们的声音、表情、肢体动作都可以被看作语境的要素，综合理解就可以有效判断顾客的弦外之音。

比如顾客说：“我们刚又建了一个厂房。”这句话的言外之意可能是说他们现在手头紧，也可能是说近两年生意不错，打算扩大规模。如果顾客是比较兴奋地说上面的话，那弦外之音就是后者；如果顾客以一种比较低沉的口吻说，那么弦外之音就是前者。

没有顾客天生喜欢说“暗语”，这样做肯定都有理由。比如有些顾客为了展现自己的风度，不忍心当面拒绝；有些顾客小肚鸡肠，就是要说些模棱两可的话吊你的胃口。当然，弦外之音都是有条件的，不是每句

话都要咬文嚼字。有经验的销售员会发现，弦外之音一般会出现在关键、敏感处。

小话题，承载着顾客内心的大秘密

在销售过程中，销售员都会和顾客就一个或几个话题展开磋商。当然，有时为了自己的利益，顾客未必会将自己心中的想法如实告知，即便如此，随着沟通的深入，对方也会无意识地暴露自己心中的秘密。当顾客就某个话题发表看法时，销售员要注意对方说了什么，以及在说的过程中面貌神态、肢体动作的变化，从而大体判断出顾客的性情、气质及其实际需求和真实处境。

价格作为顾客关注度较高的话题之一，往往在获取顾客信息方面扮演着重要的角色。

在某商场的夏普卖场正聚集着几个顾客，其中顾客甲指着旁边的电视问道："这款60英寸的液晶电视多少钱？"

销售员答道："这款液晶电视的分辨率是3840×2160，售价6999元。"

听完后，顾客甲用一种比较高亢的声音问道："太贵了，还能便宜吗？"

站在旁边的顾客乙表现得很平静，声音低沉地说："7000块钱还算贵，你是还没见过更贵的吧？"

顾客甲斜着看了乙一眼，既谦卑又略带挑衅地说了句：“我做小本生意的，买个五六千的就行了。”

顾客乙将手中的三星手机在眼前晃了晃，看了一下时间，带着一副像是和 解又抑制不住轻蔑和优越的表情说：“这个还凑合。”

顾客丙站在顾客甲和乙身后，拉了拉女朋友的手说：“咱们还是去看看国产的吧！”

这是一个卖场的现场，几位顾客就商品价格发表的看法以及做出的反应。我们可以从他们的话里听出每个顾客的信息：

顾客甲性情豪爽，也有一定的经济实力，算是刚刚稳定的中产阶级。他自尊心有点强，为人也有点圆滑。

顾客乙有钱但很傲慢，且很有城府。这类顾客穿衣风格、购买习惯都比较随意。他们买电视可能是为了自己看，但更大的可能是送人。他们平时的时间应该比较紧。不管买什么，他们都选择好的、贵的，只是为了彰显身份。

顾客丙经济能力一般，日子在精打细算中还算有滋有味。性格方面，顾客丙较为温和，而且也是个比较顾家的男人。

表面上看，以上对顾客的分析都是基于顾客的表情、语言、动作等，但实际上，如果没有有关价格这个话题的载体，以上都无从谈起。德裔美国心理学家库尔特·勒温曾经说过：“在日常生活中，一个人所讲的话，都是在表述自己对各种事物、情况、问题的看法，而在讲这些话时所表现的语言特征，就能够很好地反映出一个人的性格。”勒温所说

的“一个人所讲的话”也包括话题这个概念。

话题与心理之间的关系大致可以分为：第一，话题反映真实内心；第二，话题不反映真实内心；第三，话题部分反映真实内心。那么该如何区分呢？其实可以从顾客表达话题的方式来判断。

方式一：声东击西

销售人员与顾客分别代表了不同的利益团体，所以立场往往会不同，有时候双方为了争取到自己的利益会使用各种手段，声东击西就是其中一招。比如　有些顾客觉得从市场行情压价比较困难，就会拿自己的特殊情况作为达到目的的手段。

客户：　“咱们先不谈价格，因为我们着急赶货，能否在30天内交货？”

销售员：“通常都是50天交货，如果时间赶得太紧，恐怕保证不了质量。”

客户：“我们晚一天的话要交违约金，实在不行就下次再合作吧！”

销售员：“要不这样，我们把价格再降一点，你们再宽限几天，如何？”

客户：“那我请示一下老总。”

……

客户：　“那好，就按你说的办，你们价格降一点，我们把时间宽限一点。不过你们一定要保证质量啊！”

面对重要客户时，销售员一定要对他们所谈的话题提高敏感度，剖析字里行间的意图。合理的可以采纳，不合理的提前规避。

方式二：开门见山

我们经常听说“财大气粗”“店大欺客”之类的话，事实上，确实存在这样一个理。特别是那些实力雄厚的顾客，往往咄咄逼人，开门见山，很少顾及销售员的脸面。面对此类顾客，如果有理，就据理力争，但效果一般不大。尽力后，就顺其自然，不要太苛求自己。

方式三：借题发挥

有时候，顾客因为产品或服务会出现问题，但还没有严重到不可收拾的地步，往往会为了维护自身的利益而借题发挥，让销售员注意、警觉，以期达到和气解决问题的目的。比如销售方的产品或服务可能或者已经出现问题，顾客就会以其他顾客为例来提醒对方。

顾客：　“冰箱往我们家送的时候一定要小心啊，因为我们家住在5楼，又没有电梯，所以会比较麻烦。”

销售员：　“你放心，我们的师傅都是很专业的，而且爬楼梯也不是没有经验。”

顾客：　“去年我一个邻居就是因为买了一套家具，结果往家里搬的

时候把门给磕坏了，后来还因为这个事和家具公司打官司了呢！”

……

在涉及安全这一话题时，顾客经常会提到已经出现过的案例，含蓄地表达让对方重视的目的。有时候，顾客会将一些很小的细节都提出来。对此，销售员不可大意，不只是当场拍着胸脯应付了事，更应该在接下来的实际行动中格外谨慎。一句话，小心无大错。

方式四：敲山震虎

所谓敲山震虎，就是顾客用比较夸张的方式表达自己的不满，从而引起销售方的警惕，以期达到让对方及时和强有力采取补救措施的目的。比如顾客因为一点小毛病就威胁销售员退货等。实际上，他们可能并非真的要退货，只是希望得到一点适当的补偿。

此时，销售员要沉着冷静应对，不能被顾客的“霸气”吓到。如果顾客的要求合理，就及时补救，顺便送他个人情，如果顾客要求欠妥，也不能随便敷衍或强势应对，而应当采取一定的策略巧妙解决。

语气、语速体现客户心理变化

《礼记·札记》中有云："凡音之起，由人心声也。人心之动，物使之然也。感于物而动，故形之于声。声相变，故生变。"这句话的意思就是外在事物的变化会引起内在心理的变化，而心理的变化又会直接体现在人的声音变化上。所以，对销售员而言，声音也是顾客暴露其真实情绪的非常重要的语言因素，特别是通过其语气、语速的变化，洞察顾客的真实目的和用心。谁可以更好地做到这点，谁就可以更快地抓住商机。

一个人的声音变化，可以体现在语气上，也可以反映在音量大小、语速，甚至口吃等方面。下面结合一些具体的情境，说明顾客说话时声音的各种变化，以及它所反映的顾客心理。

1．说话变得高声大气

作为销售员，你已经和顾客就某件商品的购买达成了口头协议，但在签合同前的沟通过程中，你们突然对某项条款的合理性产生了分歧。刚开始，顾客还耐心地听你讲解，可后来突然高声地说道："如果非要这样讲，那我接受不了。"

一般情况下，顾客突然把声音调大都是为了达到两方面的目的：

（**1**）控制

所谓控制，就是控制说话环境。因为大声给人一种独断、强制且有威胁性　的感觉，所以顾客希望借此在气势上压倒销售员。另外，顾客提高音量，也可以表明自己的立场和强硬态度，希望销售员降低条件，以达到节约预算的目的。

（2）说服

一些顾客把放大声音作为一种说服他人的手段，并认为只要声音够大、够尖锐，就可以让销售员屈服。事实上，很多性格较为懦弱或者新入行的销售员很容易屈服于此类顾客。

如果顾客试图通过以上说话方式控制谈话氛围或者说服你，那么最好的应对策略就是以柔克刚。让顾客先“吆喝”完自己的观点，然后你再心平气和地阐述理由。需要注意的是，销售员如果发现顾客言语上或逻辑上的漏洞，一定要以一种轻松幽默的方式提出，不要让顾客感到尴尬。

在谈话过程中，如果顾客说话声音大，但态度较为客气，说明对方很自信；如果顾客高声大气说话的次数较多，说明他的性格豪爽、粗犷，而且易怒、缺乏耐心。

2．说话变得轻声细语

有些顾客在谈生意时，声音一直很正常，结果突然间变得轻声细语。销售员一般只能从中判断顾客的心理有变化，要想知道原因，还要注意观察他的动作、态度等。顾客声音变得轻声细语，有轻松、亲近的意思，大致反映出他的两种心态：

（1）渴望成交

顾客希望用这种方式加速彼此间的亲密接触，并快速突破交流中的障碍。但是，这一点必须辅助顾客谈话的具体内容来判断。

（2）中断面谈

有采购经验的人都知道，一个客户与多位供货商保持良好关系，才有议价的主动权。因此，即便有些顾客不打算与某个销售员合作，他也会客气地结束 会谈，为以后的合作留余地。

如果顾客有成交的意向，销售员就要采用直接请求法、二选一等成交策略，果断出击；如果顾客想结束会谈，销售员也不必强求，正所谓“买卖不成仁义在”。

3．说话变得急促

通常，当顾客撒谎时，为了掩饰，往往会用“连珠炮”般的语速发表观点。反过来，销售员也可以根据顾客的语速是否突然变快来印证对方是否在撒谎。当然，这里的语速急促是相对而言的，不是指那些本身就习惯于快速说话的人。

有些顾客很精明，会提前把准备好的理由像背台词一样记下来，然后回答起来很流畅，没有任何破绽。销售员如果想试探，可以提出一些细节性的问题，如果顾客支支吾吾，就说明刚才的流畅其实是言不由衷。当然，为了确定自己的判断，还可以借助其他有说谎属性的肢体行为，比如手摸鼻子、眼珠左右转动等。

经验丰富的销售员会发现，有些顾客其实没有撒谎，只是因为紧

张、兴奋，或者极度想说服别人等，语速也会变得急促。所以，同样的语速急促，销售员要精确解析，区别对待。

遇到顾客撒谎的情况，销售员不要直接戳穿，而要装作不知道，就事论事、客观公正地加以引导。总之，就是动之以情，晓之以理，让顾客回到正轨。如果顾客只是因为紧张或者兴奋而加快语速，销售员就要运用同理心外加倾听等方式，建立感情。这样，顾客的情绪一旦平缓，销售工作就会顺利进行。

4. 说话变得缓慢

销售过程中，也会遇到顾客语速突然变慢的情况，原因大致如下：

（**1**）顾客想突出自己的话

有时顾客想突出自己的话时，就会放慢语速，为的是能提醒销售员注意。　此时，销售员要集中注意力，认真倾听，必要的时候可以拿出记事本，边听边记，这样更能激发顾客讲话的兴趣。

（**2**）顾客累了

判断顾客是否累了，可以结合其他肢体动作，比如打哈欠等。如果确实如此，销售员就要适当表示关怀，礼貌告退，并约好下次会谈的时间、地点等。

（**3**）顾客有困惑

顾客是否困惑，其实销售员可以结合自身所讲内容的难易程度自行判断。如果销售员讲的内容很复杂，或者很多，顾客理解起来就有障

碍。此时，销售员除了留给对方思考的时间外，最好再结合顾客的疑虑，给出有针对性的解答。

判断前先过滤掉顾客话中的“水分”

人们常将“诡道”用于军事上的攻守谋略，事实上，商场上的买卖双方也会因为利益上的争夺而采取一定的计谋或者攻略。比如有些顾客为了获取一个优惠的价格，往往会说一些“水分”很高的话。为了给自己和公司创造更大的利润空间，销售员就要过滤掉顾客话中的“水分”。

顾客话中的“水分”一般以如下三种方式呈现：一是仿造他人案例；二是纯粹子虚乌有；三是捏造关键信息。如果对顾客所说情况不了解，一般很难判断它们的真实性，但正所谓“魔高一尺，道高一丈”，在长期的实战中，销售员也摸索出了一套辨别真伪，过滤顾客说话“水分”的“漏斗”。

1．言辞前后矛盾的顾客，话中肯定有“水分”

不管顾客以哪种方式捏造信息，都会重点修饰自己的语言，因为他们知道销售员关注的重点也是语言。既然是捏造信息，顾客必然会通过谎言来掩盖事实，有时候为了保证前后一致，就要记住自己在各个阶段说过的话。曾经有一篇报道说，小时候擅长撒谎的孩子一般都比较聪明。暂且不管这报道的科学性，但这也间接证明了想把谎话说得圆满是一件很考验智力的事情。顾客说谎时一般很少考虑自己的智力、逻辑推理等，因为他们大部分都是临时起意。特别是那些原本就不擅长说谎，或者心理素质不太好的顾客，很容易紧张，或者　放松警惕，导致的结

果就是前后矛盾，漏洞百出。

比如有客户在和销售员甲谈交易条件的时候，经常会过分夸大其竞争对手销售员乙提供的优惠，以期达到让销售员甲提供更大优惠的目的。销售员甲不妨仔细聆听客户提到的销售员乙给出的优惠信息，并在接下来的咨询中找一些涉及内容多，又比较专业的信息向客户提问。如果顾客说的是谎话，要么会变得沉默，要么就会记不住自己编造的细节，结果自相矛盾。所以，如果销售员在和客户沟通的过程中发现对方说谎，先不要拆穿，而是“用计”引导，并在恰当的时候让对方意识到自己的谎言。此时再让顾客说出自己真实的想法、信息，并结合实际情况给出双方都可以接受的合理条件。

2．声音变化反常的顾客，话中也可能存在“水分”

声音就像一个反应灵敏的传感器，可以通过分析其大小、语速、语气等来捕捉顾客的心理变化。如果再结合面部表情、肢体动作等，这方面的信息判断就更可靠了。

撒谎时，顾客普遍会内心紧张，心跳也会加快。有时候为了掩饰自己的紧张，他们的声音会不自觉地提高。因为是在撒谎，所以顾客的记忆力要承载很多信息。为了将这些信息快速释放，他们的说话速度会加快，特别是在临时捏造信息的时候，这一点体现得更为明显。以上声音的变化，如果再结合摸嘴巴、鼻子等动作，就基本上可以断定对方是在撒谎了。

3．从停顿看顾客话中的“水分”

撒谎作为一种由内而外的行为，必然会出现某些显著特征，比如内在的心跳、外在的声音变化等。其实，作为一种外在的特征，频繁的停顿也算一例。顾客在撒谎时之所以会频繁停顿，原因大体上可以分为两种：一来，顾客事先并不知道自己会撒谎，只是为了压价或争取优惠才临场发挥，自然没有“台词”；二来，即便顾客是有备而来，事先准备好了“台词”，但说的毕竟都是 “虚话”，所以发挥的时候难免谨慎。比如顾客在罗列某些数据时，如果停顿，便可以推测他正在变更某些关键信息，之所以停顿是为了给自己的心算争取时间。此时，销售员可以凭经验或者与其他顾客类似的信息作对比，来判断顾客所说信息的真假。随后可以借题发挥，自然引出某些相似公司或顾客的数据，向顾客请教为何会出现情况相似而数据不同的现象。知趣的顾客如果听到这里，撒谎的口吻自然会有所收敛。

当然，从停顿中判断顾客是否撒谎容易，接下来的处理工作才非常考验销售员的能力。所以，销售员要想把销售工作搞好，除了日常经验的积累之外，与顾客接触前的准备工作也要做到位。

顾客拒绝背后的真相

可以毫不夸张地说，销售员就是和拒绝打交道的，即便那些把本书所有内容都掌握的销售员也难说对顾客心理就了若指掌，更别说永远不会再遭到顾客的任何拒绝。那么在面对顾客的拒绝时，该如何从容应对，以实现销售的目标呢？借用孙子谋略：知己知彼，方能百战不殆。所谓“知己”就是对自己产品的优劣了如指掌，那么不管顾客是批评指责也好，拒绝也好，都可以做到心中有数。所谓“知彼”就是对顾客的性情、心理有所了解，判断其拒绝属于哪种类型，从而对拒绝的真伪做出客观判断。

顾客拒绝按其表现形式大体上可以分为三类，分别是理智型拒绝、借口式拒绝和情绪型拒绝。一般理智型拒绝都是真的，而借口式拒绝和情绪型拒绝都是假的，所以销售员要从顾客不同的语言中判断出他们拒绝背后的真相，这样才可以做到对症下药。

1．理智型拒绝

这类顾客拒绝的时候一般都会直接说出理由，比如“因为太贵了，所以不买”“现在用不上，等以后用到了再说”等。通过观察这类顾客的肢体动作以及声音，基本上可以判断他们的拒绝之词是否真实可信。这类顾客的消费一般都比较理性，在没有做出最后决定之前，他们一般不会拒绝，所以一旦拒绝，　那就说明这是他们经过权衡、充分考虑后的

态度。

理智型顾客拒绝的情形大致为：没需求、缺乏购买力。在实际应对过程中，销售员最好也采用理性的方法来应对顾客的理智。比如以自己专业的知识、温和的态度，驳斥顾客拒绝的理由。一旦顾客态度有所软化，就说出自己的建议，给顾客画一个购买后的蓝图，以促成交易。

很多人以为购物理智的顾客缺少人情味，实际上这是一种误导。其实在面对理智型拒绝的顾客时，不妨通过赞美或者示弱博取同情的方式，打开顾客的心扉。

2. 借口式拒绝

有时候，顾客为了掩饰自己的真实心理，会说出一堆借口，比如“我没钱”“别的地方更便宜”“没权力做决定”等。面对这些借口，粗心的销售员很容易就“上钩”了，但那些观察力敏锐的销售员还是可以通过顾客的其他行为、语言判断出顾客的真实心理，从而找到有效的成交方法。

李丹是一家英语培训机构的销售员，一次在街上发传单的时候碰到一位手里拿着外语课本的小伙子，便上前搭讪。

李丹：“你好，请问你是学生吗？”

顾客：“不是，已经上班了。”

李丹：“哦，我看你手里拿着英语书，看来你平时还是蛮喜欢学习的嘛。你知道我们这个培训机构吗？”

顾客：“恩，有听说过。”

李丹：“谢谢你的关注。是这样的，现在我们在搞一个优惠活动，原本4000元半年的课程，现在只要3200元就可以获得，而且还有外国名校的讲师前来授课，你有没有兴趣参加？”

顾客：“我觉得上这种课没用，还不如在家里看书或者听录音呢。”

李丹：“这感觉和效果肯定是不一样的。”

顾客：“我觉得这课没意思。”

听到这里，李丹决定放弃这个顾客，因为通过对方说“没意思”这句话，基本上可以判断顾客是在找借口拒绝。当然，原因可能会有多种，但李丹结合他身上的其他一些特征判断出，这位顾客的购买力有限。比如对方很年轻，谈吐很随意，不像是受过高等教育的人。另外，对方的穿着打扮也比较一般。这类顾客一般都不是准顾客，销售员尽早放弃是明智之选。

3. 用借口达到压价的目的

有时候顾客当着销售员的面说“太贵了”“别处更便宜”，但眼睛始终不离开产品，那就说明顾客是在以此为借口压低价格。这类拒绝一般都有点虚情假意，或许顾客也是想碰碰运气，能降价固然更好，不降价也不妨碍自己最后购买。

面对这类顾客，销售员不妨就顺着对方的意思，把价格适当降低一点。当然，不要让顾客觉得你很容易就被说服了，一定要表现得有点为

难。这样，当你让步了，顾客也不好意思再拒绝了，剩下的只有对方交钱你给货了。

4. 等待更加成熟的时机

随着市场竞争的日趋激烈，商家们通过各种优惠、福利刺激销售，久而久之顾客的购买心理就被宠坏了。相似的商品，顾客总觉得别家的更好；同样的产品，顾客总想着网上的更便宜。因此，即便你向顾客推荐的产品已经很让对方满意，但他们总会以各种理由拒绝。其实，这类拒绝归根结底还在于顾客对行情不了解，或者希望得到性价比最高的产品，所以只要找对方法，还是可以扭转他们的类似心理的。

如果自己的产品在价格、质量方面确实已经很优惠了，那就不妨给顾客一 颗"定心丸"，告诉他，如果有人卖得比这里的还便宜，可以无条件退货等。如果对产品的价格和质量底气不足，就提醒顾客天下没有免费的午餐。比如告诉顾客别家的或许真的便宜，但要购买，是需要附加条件的等。如此一说，顾客自然三思，拒绝的防线必然减弱。

5. 情绪型拒绝

情绪型的拒绝在表现方式上是最粗鲁、最直接的，但既不代表顾客对产品没需求，也不代表顾客是想等待时机，纯粹只是销售员的运气不好，或能力不强。这类顾客拒绝的原因一般是自己的心情不好，所以对所有人都不给好脸、好言；或者顾客心理上曾经有阴影，结果对同一类产品或销售员一概抱有偏见。面对这类顾客，销售员只要采取适当的措施，成交的概率还是非常大的，因为这类顾客的情绪波动很大，差起来

容易，好起来也快。

销售员在向这类顾客推荐产品时，必须坚守一个原则：先处理顾客心情，再推销自己的产品。比如，耐心地听顾客的倾诉、抱怨，为顾客做点力所能及的事情，让对方感受到你的温暖、善意等。如果顾客敌视的只是产品，就像现在很多人对保险的偏见一样，那么销售员第一步要做的就是让对方给自己一个纠正他们对产品偏见的机会。等顾客对产品的偏见缓解了，再给顾客一个购买的理由，说到他们心坎上了，顾客表现出来的热情会让你觉得刚才经历的粗鲁、暴躁就像是一场梦。

价格太贵的潜台词

想象一下这样一个场景：你热情地迎接顾客，耐心地讲解产品，到最后谨慎地报出价格时，顾客却来了一句“抱歉，这个东西太便宜了”。此时，你该做何感想？其实不用多想，顾客八成是看不上你的产品，自然产生厌恶的心理，才会说出“便宜”的话来。相反，如果顾客说“价格有点贵”，作为销售人员又该做何感想？尴尬、兴奋，还是绝望？

其实，对销售人员来讲，顾客说“便宜”那是将你的军，顾客说“太贵”是在探你的底。因此，顾客说“便宜”，那就意味着没戏，说“贵”代表着还有可能。此时销售人员最成熟的做法不是揣摩自己的心理，而是弄清顾客的言外之意，因为顾客口中的“价格太贵”都有潜台词，背后肯定也潜藏着更多内涵。作为销售人员，要弄懂顾客的潜台词，不要对顾客的行为做出误判。

潜台词之一：价格比别人高，难以做决定

顾客都有货比三家的习惯，因此有时候顾客说“贵”并非只是口头禅式地把这句话搬出来和你砍价，而是有切实的经历。此时，顾客一方面对你的产品有好感，一方面又嫌价格高，所以很难做出决定，也就意味着顾客进入了购买的“评估选择”阶段。作为卖家，在这个关键时刻要弄清楚影响顾客评估的准　则，强化质量，弱化价格，将竞争对手的产品比下去，直到获得订单。

有个在广告公司工作的顾客，为了提升自己的职业形象，减少垃圾邮件的接收以及其他方面的不便、故障，想租用企业邮箱，便找到一家网络运营商。作为这家网络运营商的客户代表，孙志文为这个顾客提供了几款服务，价格从600到1200元不等。顾客一开始嫌贵，事实上到最后他选择了一个最贵的。孙志文是怎样做到的呢？

顾客：“你们的价格比我昨天咨询的那家贵，我觉得还是考虑他们的吧。”

孙志文：“请问您现在的邮箱每天大概会收到多少垃圾邮件？您是如何处理它们的？”

顾客：“没有具体统计过，不过最少也有40封吧。主要是一些重要的客户发来的邮件夹杂在其中，找起来会比较麻烦，也耽误时间。”

孙志文：“的确很麻烦，而且有时候还会因为没有看到，或者没有及时看到客户的问询邮件而误大事。那么除了垃圾邮件之外，您现在所使用的邮箱服务器的稳定性怎么样？”

顾客：“我会不定期地停机检修，而且每次停机检修，都会收不到对方的邮件。为此还被顾客抱怨过几次。”

孙志文：“所以，拥有一个稳定而且可以有效隔离垃圾邮件的邮箱对您而言就显得很重要了，不是吗？”

顾客：“你说的也对，毕竟机会成本更重要。对了，你刚才说如果现在开通的优惠措施是什么来着？”

通过以上对话可以看出顾客对运营商评估标准的微妙变化：谈话前价格最重要，防垃圾邮件其次，稳定性最不重要，谈话结束后稳定性最重要，防垃圾邮件其次，价格最不重要。当然，这种变化不是无缘无故就发生了，而是孙志文向顾客澄清利弊，进而影响了顾客购买时的决策准则，最后 顺利达成交易。

潜台词之二：对你不了解，风险大，所以再考虑考虑

美国有家大型商用机器公司经常会发生因为价格而丢单的案例，后经他们调查发现其中64%并不是价格的原因。对此，客户一般都是这样回答的：

“他们的宣传挺不错，但要是细看的话会发现并不实用，而且有的设计还是累赘。”

“他们的机器还行，但要是换供应商的话就太麻烦了。”

“没错，机器挺好，可听说售后服务不怎么样。”

“刚上任的副总裁原来是他们的一个竞争对手，我可不想得罪他。”

很显然，这些顾客真正的顾虑并非价格，而是产品和服务。或许在顾客心中，他们真正想的是“我担心要是我的决定是错的，会很被动”！这些无法解释清楚的顾虑，可称之为“负面后果”。

当然，顾客没有明示自己的顾虑信号，并不意味着要忽视这些信号，因为这样做比当面弄清这些潜在风险更危险。作为销售人员，应该

谨记一条准则，永远积极主动地消除顾客的各种顾虑。

潜台词之三：你说的不是我关心的

有位顾客想换辆新车，就走进一家大众4S店。车商为他推荐了一辆最新款，而且绘声绘色地将车的性能描述得很到位。最后，客户以价格太高为由拒绝了这家4S店的推荐，没过多久就从另外一家车商那里买了一辆更贵的。

这是怎么回事？原来第一个车商在描述新车的时候没有征询顾客的意见，只是一味地描述它有多么时尚气派。第二个车商没有具体描绘车的性能，而是问顾客以前的车是不是经常有故障，维修要多长时间，一年保养费花多少？这　　些问题是顾客很关心而且很愿意主动倾诉的地方，所以这样挖掘顾客的需求无疑就抓住了顾客的心。

很显然，在这个例子中，顾客说“贵”只是一个借口，而第一个车商没有把握好“需求认知”这一关键环节，结果忽视了顾客的真实想法。因此，销售人员必须学会从解决顾客问题的角度来描述产品，而不是只做一个产品代言人。换句话说，销售人员必须清楚自己的产品可以解决顾客的哪些问题，不管这些问题是否存在。

做销售的过程中会面临很多来自顾客的误区，如果因为策略或技巧而迷失其中，吃亏的还是销售员自己。销售员必须想办法弄清楚顾客嫌贵的真正原因，然后对症下药，这样顾客的借口才能不攻自破。

倾听是化解顾客抱怨的利刃

顾客有时候会通过抱怨来发泄自己的不满，这些抱怨中有些纯粹是无理取闹，有些则是商家或服务方条件不足，当然，也有些是工作失误等。不管是哪种抱怨，当顾客说话的时候，作为销售服务的一方都最好保持沉默并认真倾听，因为这是化解抱怨的利刃。如果顾客抱怨，你辩解，那么顾客的抱怨就有可能升级，最后变质，不做你的生意。事实上，很多顾客之所以抱怨，只是为了发泄一下自己的情绪或者提出自己的某些建议，而对产品或者你的服务本身并没有大的异议。

文韬是一家家具厂的销售员，一次在进货时听到一位客户抱怨说有的沙发体积太大，而仓库的门又太小，搬进搬出不方便，有时候还会因此在沙发上留下划痕，最后影响了销售。最后这位客户顺口提了一句说："要是沙发可以拆卸就好了。"文韬把这个问题向公司领导作了反映，一个月后，可以拆卸的沙发就送到了客户手里。这样的沙发，不仅节省了库存，而且还为顾客带来了方便。需要注意的是，这个创意，正是文韬在客户的抱怨中获得的。

总的来看，能直言不讳地向销售员抱怨的顾客不多，因为大部分顾客如果感觉不满意就会径直离开，或者遇到认识的人时建议他们不要购买你的产品。　所以遇到顾客抱怨的情况，不要觉得麻烦，而要把这当作改变对方意识、提升自我的一次机会。下面总结了一些可以变不利为

有利的处理顾客抱怨和投诉的方法：

永远不要和顾客发生正面冲撞；

不要对顾客使用带有挑衅性词汇的语言；

让顾客宣泄他们的情绪，鼓励他们表达自己的不满；

要及时采取补救措施，拖延只会让情况变得更糟糕；

敢于担当，可以解释，但不能找借口；

与顾客沟通，礼貌是第一位的；

给基层员工足够的权力，让他们机动灵活地解决各种问题。

总之，当顾客有任何不满的情绪和抱怨的语言时，一定要坐下来认真倾听，有必要的话拿出记事本做一些记录，这样会给客户传达出一种你很重视他的感觉。当然，光倾听肯定是不够的，还要在私下对顾客的抱怨做一番调查，根据具体情况找出应对的办法。

CHAPTER FOUR
第四章
察行观止，顾客的肢体动作是第二语言

与外貌服饰、语言声音相比，人的肢体动作更为诚实。顾客的肢体动作会自然、率真地呈现他们的心理反应，但有少数顾客为了迷惑销售员，而故意摆出相应的肢体动作。所以，准确把握顾客的肢体行为，对精准剖析他们的心理至关重要。有些肢体行为很微妙，有些则很剧烈，动作轻重程度不一，也正比例地反映了他们心理的变化情况。对微妙的动作，眼睛要敏感；对剧烈的肢体动作，反应要迅速。总之，一切为了成交。

手部动作是顾客内心活动的“心电图”

现代科学一般认为，手是除了可以感受三维空间的眼睛以及可以处理复杂信息的大脑之外，另外一个使人具有高等智慧的器官。想想手部动作的灵活性以及我们在说话办事过程中借助手部动作传情达意时的景象，上述观点也不言自明。另外，现代科学也证明，手可以感受到来自内心0.0002毫米的振动，所以人的心理变化会迅速地通过手部动作反映出来，这就不奇怪为何很多人都会将顾客的手部动作视为其内心活动的“心电图”了。

实战中，销售员仔细观察顾客手部动作的变化，就可以清晰地描绘出顾客心理变化的轨迹，从而指导自己销售工作的顺利进行。一般而言，顾客的手部动作可以分为以下几类：

1．背手

经常做出这种动作的顾客一般对生活充满自信，而且对未来也有着美好的憧憬。这类顾客的心态成熟，遇事也会冷静处理，给人一种镇定自若的感觉。当然，以上所言只是宏观分析，具体情况可能会存在差异。比如有些顾客双手背于身后，并用一只手抓住另一只手的胳膊或手腕，则表明对方心理紧张，之所以采用这种手势，就是想控制紧张的情绪。另外，有些害羞的年轻女性顾客遇到陌生的业务员也会不自觉地采取这种姿势。如果顾客出现这种手部动作，　那么手握的位置越高，说

明他的紧张程度也越高。

2. 搓手

很显然，这里的搓手仅限于心理学角度，而非冬天怕冷从物理学的角度利用双手摩擦生热。顾客搓手其实表达了他们内心的某种期待，根据搓手的快慢大体上可以分为两种情况：快速搓手说明顾客对所说的事情跃跃欲试，心中还夹杂着某种急切。销售员遇到顾客的这类手部动作，应该停止对产品的宣讲，改为促进成交。相反，缓慢搓手则说明顾客犹豫不决，正在考虑。此时，销售员不要心急，给顾客适当的缓冲，必要的时候再给他们适当的鼓励。

3. 十指交叉

十指交叉是很常见的手部动作，销售员不要以为顾客做这样的手部动作就是自满的意思。相反，如果顾客十指交叉并遮住一半的面部，一般都是在隐藏自己的感觉。当然，也有可能是一种无声的对抗，意为对你的话不感兴趣。如果顾客突然把交叉的十指松开，并配合着身体上倾，说明他想发表自己的观点，或者想离开，但碍于面子，不好意思表达。另外，交叉的十指也表示焦虑或紧张不安的情绪。就像同一个英文单词在不同的语境中有不同的含义一样，同样一个十指交叉的动作，也会因为语境、场地环境等不同，表现出不同的含义。销售员除了要掌握手部动作的各种实际寓意之外，也要对号入座，具体分析。

4. 触碰鼻子

在和顾客交谈的过程中，发现对方做出这一手部动作，表明他在思考销售员提到的事情。这个手部动作大致可以分为以下几种情况：用指尖顶着鼻翼，说明他怀疑你说的话；不断重复这一动作，则表示他拒绝；如果堵在鼻子下面，则表示顾客对你所提的事情感到不快。

5．挽着胳膊

挽胳膊的姿势大概分为以下几种：挺着胸，一只手挽住另一只手靠上的位置，表示对方自我夸耀；如果挽着胳膊靠下的位置，并紧贴身体，则表明顾客不安，正在释放“防卫信号”，并企图搭建一个保护屏障；如果挽胳膊的同时弓着背，则说明对方局促不安。

透过张望判断真假顾客

经常听到很多销售人员抱怨说："现在逛商场的人越来越多，但买东西的人却没见增加多少。"其实，这是一种误读。聪明的销售人员能透过顾客进店后的张望，迅速判读出顾客是随便看看，还是真心购买产品。

进入一个陌生的购物场所，眼神通常是"出卖"顾客的"急先锋"，特别是当顾客在观察产品时。销售员如果能够很好地抓住顾客眼神流露出的玄机，就可以探知他们内心深处的想法。

刘龙是一家房地产公司的业务员。一次，他带了一位客户去看房子。刚看了还不到一半，客户就开始抱怨说："这个房子在设计方面存在缺陷，比如……"客户一口气罗列了好几条类似的意见。听到这里，刘龙的情绪顿感失落，还想着今天又免费当了一次导游。不过，刘龙很快观察到一点，顾客在嫌这嫌那的同时，目光会时不时地转移到窗外的景色。对于房子外面的景色，刘龙非常有自信，因为附近很少会有比这里更优美的环境。刘龙也据此推断，顾客嘴上嫌弃，但其实对这座房子的位置、外面的环境还是非常满意的，而之所以不断抱怨，是想在价格方面为自己捞筹码。这也充分说明，顾客是真有买房子的打算，不只是随便看看。接下来，刘龙在介绍的时候，把重点转移到屋外的环境，以此来强化房子在客户心中的地位。果然不出所料，对于房子外面的 环境，客户没有一句挑剌的话，最后，刘龙也和客户顺利地达成了交易。

通过这个案例我们可以得出一个结论：顾客嘴上说的即便是对的，也不一定是主要的。销售员要多去观察顾客眼神中流露出的情感，推动自己业务的开展。

美国一位著名的销售顾问曾说："在一个不到30分钟的业务交流中，双方会交换800种非言语信息。"在这所有的交流信息中，目光是一个非常重要且关键的角色。如果顾客的目光飘忽不定，不敢正视销售人员，说明对方购买产品的意愿不强；如果顾客的目光四处看，而不聚焦于一个明确的观察对象，销售员基本上就可以放弃这个顾客了，因为对方想离开；如果顾客的目光长时间集中于或者反复观看某一个产品，那说明对方对这个产品很感兴趣，销售员重点介绍完后，顾客即便当时不买，也会在未来的某一刻再回过头来做出决定。

顾客的目光中所隐藏的含义会因人而异，并不是所有具有以上目光特征的顾客都会做出相同的反应。如同某些有经验的犯罪分子，会锻炼出一种反侦察的能力一样，某些对行为心理学有了解的顾客，也会反向操作。比如有些顾客，为了不让销售员看透自己的内心，或者掩饰心底的真实想法，他们会强迫自己把眼睛睁得很大。对于这类顾客，销售员往往会形成一种误解，以为顾客对产品很感兴趣，岂不知这恰恰是拒绝的信号。

顾客张望时流露出的目光有很大的学问，必须根据实际情况才能做出正确的推测和判断。如果推测不准确，或者后续行为与判断不对称，都有可能带来非常不利的后果。

前面提到的刘龙现在已经是一个非常成功的销售员，不过刚开始接触这份工作时，也有过惨痛的失败案例。一次陪顾客看房子，双方从始至终都沟通得很愉快，尽管对方明确透露出暂时不会购买的意思，刘龙也一直表现得很淡定。不过，就在要离开的时候，客户又回头冲房间看了一眼。这个小动作被刘 龙捕捉到，并喜出望外，他错误地以为客户是在暗示自己他其实是喜欢这个房子的，便得出一个结论：如果现在不促成交易，以后恐怕就再也没有机会了。就这样，还没走到电梯，刘龙就拦住顾客，又滔滔不绝地把房子各方面的好处说了一遍，还向对方承诺，如果此时购买，还可以享受某些优惠，而这些优惠他刚才并没有提到。说到一半，当刘龙还沉浸在自己的激情中时，客户就开始用手搓脸，目光还左右晃动。很显然，客户有些不耐烦了，但刘龙完全不在乎这些动作，还是不停地说。结果，刘龙还没说完，对方就转身离开了。

后来刘龙才知道，客户是从外地来的民企老总，因为对行情不了解，所以比较犹豫。他刚开始听刘龙介绍，只是想咨询一下行情，也好做个比较，并没有决定购买。谁料刘龙求胜心切，硬是只凭借对方的一个小动作就把自己置身于一条“不归路”。

最后，客户不说一句话就离开，这样的反应程度有点大，不过刘龙的表达也存在问题，特别是当顾客目光游离，四处张望表现出烦躁心态时，本应适可而止，但刘龙没有这样做。按理说，刘龙应该可以观察出顾客脸上的不悦，而之所以没有采用理智的行为，还在于自己心里抱有一丝的幻想。当然，销售员对成交抱有最后的幻想也是坚持的一种表现，但必须符合宏观的形势，特别是当顾客已经明确释放出不耐烦的举止时，就要果断改变策略。

很多销售员整天忙着寻找客户资源，也忙碌着拜访客户，但成交量

总是上不去。高效率销售的关键不在于每天拜访了多少潜在客户，而是接触了多少真正有意愿的客户。在现实销售中，确实存在很多不以购买产品为目的的人，他们当然不会告诉销售员自己的真实动机，所以销售员要练就一双“火眼金睛”。最可靠的办法，就是观察顾客张望时的眼神，看它是流离、专注，还是散漫。等确定了真顾客，再把精力重点投入，效率提高，销量也会水涨船高。

透过握手“触摸”顾客心灵

中国自古以来就是礼仪之邦，传统的见面礼有作揖、抱拳、鞠躬等多种，不过现在基本上被充满西洋风味的握手取代。作为一种国际化的社交礼仪，握手越来越普遍，小到认识朋友，见客户，大到国家领导人的正式会谈，几乎是随处可见。握手有两人之间面对面地“正握”，也有几个人站成一排左右手交叉着与旁边的人“侧握”；在力度方面，有轻有重。事实上，不同的握手方式，或者握手时人们的不同反应，都体现了一个人内心的想法，所以透过握手，可以“触摸”对方的心灵。销售员在和顾客打交道的时候，也经常会遇到需要握手的情况，此时，如果积极主动一点，敏感一点，就能从顾客那里提前获悉很多信息。

曾经有人就握手的效果做过这样一个实验：

总共有六个实验者，三男三女，互相都不认识，而且年龄相当。男女搭配分成三组：第一组蒙着眼睛说话；第二组没蒙眼睛，但只对视不说话；第三组蒙着眼睛不说话，只用双手握住对方的手。结果，第一组实验者感觉旁若无人，而且互相之间的好感度下降；第二组实验者有距离感，好感度也下降；第三组虽然蒙着眼睛，但因为握过手，所以有种温暖的信任感，好感度上升。这一结果证明了这样一个道理：人与人之间的身体接触（握手），可以消除对方 心里的“防火墙”，即便是初次相遇的人，也有同样的效果。

1．用力握手潜藏着顾客的心计

顾客握手愈用力，就愈能够给对方留下深刻的印象，同时也说明他想居于主导地位。这类顾客往往自信心很强，而且在谈吐方面可以感受到从容的组织力和天生的领导力。

不管其真实身份如何，这类顾客一般都是团队、组织中的关键人物，也是销售人员重点说服的对象。当然，销售员也不能示弱，最好表现出和对方相等的姿态，从容、大方的举止，否则对方根本不会重视你说的话。

2．握手时力度适中、目光直视对方的顾客，往往性格刚毅、思维缜密

这类顾客擅长推理，而且责任感强，所以经常主动为他人提供一些建设性的意见。

销售员与这样的顾客打交道，最好不要玩花招，耍手段，因为一旦被对方识破，生意基本上就没戏了。

3．握手力度轻、时间短的顾客、往往态度冷淡，不够热情

如果遇到拇指向下弯曲，又不把其余四指伸直的顾客，说明他不太愿意让别人握自己的手，或者说借此表示一种蔑视的态度。

与这种态度的顾客相处，销售员要善于运用非语言的肢体动作或面部表情来压制对方，让他感受到你的力量。

4．用双手握住销售员的手，并左右轻轻晃动，是热情的表现

这类顾客的热情要么是天生的，要么就是购买的欲望强烈，诚意十足。不管属于哪一类型，销售员都居于主导地位，所以只要妥善处理好公司、顾客、个人利益即可，灵活性比较大。

5．握手时，抓住销售员的手不放，说明对方感情丰富，想结交朋友

不管是在介绍产品还是在提供服务方面，销售员只要给这类顾客带去实惠、方便，他们定会帮你在自己的朋友圈中推广。总之，一旦和这类顾客建立友谊，关系还是相当牢固的。

6．握手时手心有汗，说明顾客的心理有点紧张

比如顾客可能是在采购方面的资金不足，或者对销售员的虚实还没有琢磨透。虽然此时的顾客在谈判中、心理上居于弱势，但销售员不能利用顾客的这种弱点，而是要给顾客信心，让他对合作的前景充满乐观。

顾客双手叉腰，表明他在与你暗中较量

人们双手叉腰的形象很普遍。比如影视剧中某个大户人家的管家或者保姆，对上门讨饭的乞丐屡次驱赶不见效果就会双手叉腰，以示威胁；球场上运动员对裁判的判罚不满意，上前理论也无济于事，便双手叉腰，眼睛直视对方。其实，这是一种无声的挑战，表明他人闯入自己的领地或者侵犯了自己的利益，即便嘴上不表示，姿态已经展露无遗。

推销过程中，之所以会遭到拒绝，很大程度上是因为销售员未经客户允许，私自闯入对方的领地。当然，即便你是受邀前往，但如果在谈判过程中开出的条件不能让对方满意，对方也会采用这种姿态以示对自己利益的捍卫。顾客双手叉腰的姿态是为了占据更大的空间，向外突出的手肘就像长矛一样，既有威慑之意，也代表着随时向对方发动攻击。

总的来说，面对贸然来访的销售员，客户心中的戒备以及表现出来的姿态都是很正常的，关键是销售员该如何及时、有效地消除他们心中的这种戒备，并建立信任感。另外，在谈判过程中，顾客表现出的这种姿态，其实也是信息的一种传达形式，即便表面对自己不利，但如果销售员反应及时，也不失为一种转机。

保险业务员黄亿芳从一个客户口中得知一个姓卢的老板经济实力很强， 而且有购买保险的意愿，便在未预约的情况下登门拜访。进门后她主动自我介绍：“卢先生，您好，我是……”

“抱歉，我现在不需要保险……”卢先生双手叉腰，脚踝相扣，而且双腿明显因为情绪激动而不时抖动。看到客户这样的举止，黄亿芳也猜到了估计是平时上门推销保险的人太多，客户很反感，甚至有点愤怒。接着，黄亿芳向卢先生表明态度，说她不是来推销保险的，只是免费为他咨询一些有关保险的政策和新规等。就这样，黄亿芳得以进入客户的家里，并变相地打听了一些顾客的需求，最终也顺利要到了对方的联系方式。

几天后，黄亿芳提前电话预约了卢先生，再次与他碰面。这次到客户家里，对方的表现明显自然了许多。通过两次拜访，黄亿芳也领悟到了，顾客并非没有保险方面的需求，只是推销保险的人太多了，所以对第一次见面的推销员有戒备心。随着黄亿芳了解的深入，她明确了客户的需求，她开始向卢先生推荐自己公司的保险产品，虽然刚开始切入的比较缓慢，但最终这个单子成交了。

其实，顾客用双手叉腰无非是对他人的冒犯感到不满，或者向对方表示自己的勇敢无畏、不妥协，并不能代表顾客不需要你提供的产品或服务。推销员遇到顾客这样的姿势，并附带着瞳孔扩张，一只脚向前跨一步，并用脚尖指向你，就说明对方不太欢迎你，所以暂时不要再就你的话题往下进行，而需要转移话题或者采取其他措施。

双手叉腰的姿势看似强势，实则很容易流露出动作发出者的内心。看过美国西部牛仔电影的人应该对其中打斗时的牛仔形象记忆犹新。在辽阔的大草原上，为了恐吓对方，牛仔们摆出了双手叉腰、拇指塞进皮带的姿势，这一般表明双方在暗自打量对方，准备进入决斗状态。

考虑到双方站立的位置存在较大的差异，而且他们下半身的表现不

同，有理由认定在摊牌过程中，他们会掂量对方的分量，而不太可能发生面对面　的冲突。有时候，双手叉腰且双腿放松，自然踩在地板上，反而是一种比较友好的象征。

与牛仔类似，顾客双手叉腰的状态可能也会随着时间、场地的不同而表现出不同的寓意，所以销售员要结合具体情境，结合顾客其他肢体动作表现出来的寓意进行综合分析，才可以对眼前顾客的态度做出全面而精准的判断。

1．双手叉腰，外衣扣子松开，衣服下摆到臀部

这是一种明显的挑衅行为，暴露在外的胸脯是向对方表示自己毫不畏惧的心态。

2．双手叉腰，两脚均匀分开，挺拔地站立，而且双手握成拳头

这类动作传达出的攻击性更浓。

3．双手叉腰，衣服紧扣

这类动作可能暗示对方在与你争论的过程中产生了某种挫败感。

4．一只手叉腰，另一只手摆出其他姿势

这种姿势有种显摆的意味，通常习惯性地以自我为中心，目的是引

起他人的注意或者给对方留下深刻的印象。

顾客用手摸鼻子就是在撒谎吗

澳大利亚作家阿兰·皮斯曾经从生理学的角度对人说谎时喜欢摸鼻子这一现象做过分析。他认为，人说谎时，体内会分泌出一种“儿茶酚胺”的化学物质，会让鼻腔内部组织膨胀，进而导致血压升高。因为鼻腔内膨胀，鼻子部位的神经末梢受到刺激开始发痒，于是人们便不由自主地想去用手触摸鼻子。

事实上，人们向来都会把手摸鼻子的动作视为说谎的征兆。比如，美国前总统比尔·克林顿与莫妮卡·莱温斯基的丑闻曝光后，在接受审查、做陈述时，他一共摸了26次鼻子。后来他也承认，自己在接受质询时，向包括妻子在内的全国大众撒谎了。

高元是一家电力设备配件公司的销售人员，一次，他去拜访一家电力设备生产厂的采购员李晓波。

高元：“你是准备搬家吗？”

李晓波：“还没钱装修呢，怎么会搬家？”

高元：“没钱？”

李晓波不自觉地低下头，左手倒茶，右手摸着鼻子说：“最近厂里的资金都押到原材料采购上去了，所以资金紧张。上半年的年终奖还没

发。”

高元：　　“你这间房子采光不好，还是赶紧搬了吧。如果钱不够的话，我周 转你一点。”

李晓波：“这怎么好意思呢！来，喝茶。你们产品的事，等下礼拜厂长回来后，我跟他沟通一下。”

这个案例中，李晓波摸鼻子说话的动作明显就是撒谎的象征，目的也很明确。高元不愧是老江湖，应对得很巧妙，也深得李晓波的心。

其实，撒谎只是摸鼻子的一种可能原因，而摸鼻子的其他原因包括：想把嘴巴遮盖起来，防止对方通过表情变化看穿自己的心思；有人想说却不敢说的时候，也有用手摸鼻子的倾向。因此，摸鼻子并不一定是隐藏谎言的表现，有秘密的时候也会出现摸鼻子的倾向。

当然，有些人在思考的时候，也会用手摸鼻子，也不排除摸鼻子与本人的体质或癖好有关。既然如此，作为销售人员，该如何准确判断顾客摸鼻子的言外之意呢？具体做法就是把顾客摸鼻子的动作放到具体语境中，再配合对方一连串的肢体动作，方能更准确地揣摩顾客摸鼻子的真实心理。

1．表示思考

有的顾客思维活跃，肢体动作也很丰富，说话时，他们可能滔滔不绝，但逻辑性不强。讲到一定程度，他们会停下来，抬抬头，眼睛向上翻，同时用手摸摸鼻子，这表明他们正在思考。

销售员如果遇到顾客的这类肢体动作，一定要善于聆听和响应他们的话，比如问一下“还有什么要说的吗”或者“还有什么要求”。这类顾客往往性情直率，爱憎分明，所以只要配合到位了，成交就很容易。

2．表示撒谎

了解顾客需求是每一个销售员必做的基本工作之一，但是在涉及采购程序复杂或者竞争激烈的销售时，有些顾客为减少麻烦或者为满足私利，往往会采　取撒谎的策略。他们的表情或许很诚恳，语言或许很真切，但往往一个小动作就会出卖他们。比如顾客突然低头，眉毛低垂，并用手摸一下鼻子，然后抬头说了一句貌似合理，实则是提出一种弹性的条件时，那么对方八成是在说谎。

销售员如果可以确定顾客是在说谎，可以采用以下两种方法来应对，以促成交易。

（1）心照不宣

如果销售员明知顾客是在撒谎，但考虑到其要求也不算过分，就可以根据具体情况用暗示性语言进行回应。比如：

“我知道你有难处，这样，只要你尽力了，我们公司一定不会忘记你的辛苦。你的出差费、电话费都由我们报销。”

（2）巧妙拆谎言，顺势成交

顾客：　“你们卖得太贵了，刚才我在一个品牌折扣店里看到一条比你这还好的裤子才120元。”

销售员：“哦，是哪个牌子，什么面料做的，能告诉我吗？看你如此有诚意，我就按照对方的价格卖给你一条！给钱吧！”

销售员明知顾客撒谎，但谎言的目的很清楚，此时即便利润薄一点，也不妨成交了。

3．鼻子发痒

鼻子是人体汗腺比较发达的区域，每年春天和夏天都比较容易发痒。这种情况下，顾客有的轻挠几下，有的比较含蓄，只是轻轻蹭一下，一般动作会在很短的时间内重复。如果因为这个原因，销售员就不要过于敏感了，该怎样推进就怎样推进就是了。

4．迷恋自己的体味

不排除有些顾客比较迷恋自己的体味，他们会将手指从身体的某个部位划过，然后放在鼻子上，轻轻向下滑动。有些顾客还会不经意地翘着上唇，让鼻子闻到自己的体味。

当顾客做出这种动作时，说明他的注意力已经分散了，销售员必须想办法把顾客的注意力给拉回来，比如向对方提问。

顾客用手按膝盖表示有意离开

李潇是一位销售员，章总是他的一个客户，因为俩人认识很久了，所以关系也算比较密切。一次，李潇因为公司推出了新产品，便打算带几个样品到章总公司，让对方看看。当天，按照约定的时间，李潇准时出发，谁知到半路上才发现资料里面少了一个很重要的文件。尽管离章总公司还有不到10分钟的路程，但李潇觉得和章总关系不错，迟到一会儿也没有关系，就决定返回去取了。

然而，就在李潇到达章总办公室前五分钟，章总接到学校老师打来的电话，说他的孩子在操场踢球的时候，腿摔伤了，正在医院。章总的老婆正在出差，所以只能他去照看。不过，为了不让李潇白来，章总决定简单看一下他带来的材料。刚看没一会儿，章总就发现了一些他很感兴趣的新设计，他知道这些不是一时半会儿能解释清楚的。一想到要把这些资料弄明白还要花费较多的时间，章总心里就有点着急了，不由自主地一只手摁在膝盖上，而且一只脚在前，一只脚在后，有点像起跑的姿势。

李潇本打算给章总详细介绍一下，一看到对方用手按膝的动作，也猜测出了他可能有着急的事情要处理。另外，看桌上收拾好的手提包以及章总穿在身上的外套，李潇更加坚定了着急的猜测。接着，李潇微笑着说道："章总，今天实在不好意思，让你多等了我将近40分钟。这样，我看你好像有什么事情要办，要不你先办事，这些样品的资料先留你这里，你回头再看，有什么不明白 的我再给你讲解，怎么样？"

章总听李潇这样讲，便把事情给对方大概说了一下。李潇听后，赶紧道歉。章总也放下资料，站了起来说道：“谢谢你的理解，今天让你白跑了一趟，改天请你吃饭。”

与人交谈时，很多人往往会有意识地控制面部表情以及语言的措辞，但经常也会忽略手、脚、腿等部位的动作。所以，即便顾客面部表情撒谎了、语言欺骗了，手脚等动作也会出卖自己。销售员在与顾客交谈时，如果发现对方有这样的动作，就说明对方可能是对你说的不感兴趣，或者是有别的事情，想离开。

上个案例中，销售员就是看到顾客用手摁住膝盖的动作，并通过这一动作解读出了顾客的心理状态，进而及时中断谈判。这样做，既照顾了顾客着急的心情，也可以送顾客一个人情，让顾客对你有一个更好的印象。假如销售员没有揣摩出顾客的心情，或者说即便看出来了，但急于求成，想赶紧再多说两句，那么这笔生意八成会黄。

英国心理学家莫里斯曾经做过一个研究，表明人体中越远离大脑的部位，其可信程度也越高。这也就意味着，人的腿和膝盖做出的动作，比面部表情更可信，也更能反映人的真实心理。其实，如果仔细观察一个人的膝盖，可以发现很多意想不到的秘密。

1．十指交叉放在膝盖上表明顾客感到无聊

在和顾客交谈时，如果对方先后将头和身体转开，并将十指交叉放在膝盖上，说明顾客感觉很无聊。此时，销售员最好中止有关业务方面的谈话，尝试着换个能够拉近感情的话题。

2．双手摁膝盖表明顾客想离开

有关双手摁膝的动作，上文已经有过较为详细的说明，而且这类动作的寓　意很明确，表示对方想结束谈话，或者离开。作为销售员，此时最聪明的做法就是中止谈话，并了解顾客的真实处境，必要时，送对方一个顺水人情。有时候，以退为进比强行推进更有力。

3．双手交叉放在膝盖上表明顾客持观望态度

一般情况下，与顾客洽谈，如果对方还没有做出最后决策，往往会把双手交叉放在膝盖上。这是一种代表中立的姿势，也可以理解为顾客正在采取一种观望的态度。遇到顾客的这类动作，要集中注意力，把握重点，说到顾客的心窝里，直到顾客同意签单。

头部动作折射的内心秘密

如果说人的头是一个军事堡垒的话，那么人的眼睛、耳朵、舌头、鼻子就像堡垒身上可以看到外面的洞，会把外界的信息输送到居于中心位置的大脑。大脑会根据所收集信息的好坏，有针对性地做出反应，并通过头部动作呈现。所以，头部动作从根本上讲，也反映了一个人内心的秘密。对销售人员而言，理解顾客的头部语言，准确翻译顾客的心灵密码，业绩会有质的飞跃。

1．点头

有一首名为《礼貌问候语》的中英文儿歌里有这样一句话：“来是come去是go，点头yes摇头no。”虽然是教小朋友学英语的，但里面的肢体动作确实是大众化的。肢体动作一致，动作背后的意思却未必相同，以点头为例，它可能确实代表“yes”，表示“同意”或者“理解”，但还有别的意思，比如听话者对讲话者的一种回应。

实际的销售案例中，销售员也会遇到很多素养很高的顾客用点头的动作来回应自己的讲话，本以为工作进展得很顺利，结果成交的时候才发现自己的判断是错误的。那么，销售员该如何判断顾客点头的实际意思呢？

（**1**）观察

有些顾客见多识广，控制力很强，面部表情不明显，所以让人很难捉摸。 他们点头的意思一般都是“我在听，你继续讲”。为了确定自己的这种判断是否准确，可以观察他们的眼神是否游离，或者看他们点头的频率以确定是否在敷衍。如果对方确实在听，并暗示继续讲，销售员照做就是了；如果顾客目光游离，或者感觉敷衍，销售员就要礼貌暂停，或转移话题，或改变策略。

（**2**）试探

如果销售员实在无法判断出顾客点头动作是表示“同意”还是说只是一种礼貌，可以用最简单、最直接的提问办法来试探顾客的意思。

比如：“梁总，我刚才说的，你同意吗？”

有的顾客很豪爽地回答：“我同意。”但也有的会比较含蓄，说：“我理解你的意思。”此时，顾客可能只是礼貌性地表示不太赞同。销售员不妨继续说：“我可以这样理解吗？你明白我的意思，但还不太赞同我的观点，是吗？要不你说一下你的观点，我很有兴趣听听。”这样，就相当于你把球踢给了对方，看他准备从哪个方向进攻。即便对方的观点对你很不利，也总比盲目地“猜心”强。

当然，有些顾客是老江湖，说得更巧妙，比如挥挥手说：“没关系，你接着讲，我再听听。”应对这样的顾客，一般有两个方法：抱着“死马当活马医”的心态，坦率地和对方交流，并坚守自己的底线；迂回转移话题，并巧妙结束，等将来准备充分了或时机成熟了再谈。

2．低头

顾客低头的意思很丰富，但一般情况下可以分为两种：思考；防止被销售员看透心思。表示思考的低头动作多发生在顾客决定是否购买的关键时期，此时，往往也会伴随着一些小动作。比如，男性顾客会抽烟，且身体随着抽烟动作略有变化，眉头微皱；女性顾客一般会搓手或弹自己的脚。表示“怕被看透心思”的低头动作一般发生在讨价还价的阶段，此时正在讨论相关细节，顾客不想让销售员看到自己的眼睛而特意回避。

3．抬头

抬头动作一般是和低头动作相伴发生的，要明确抬头的意思，就必须从一些小动作入手。比如顾客正在抽烟，突然抬头将烟头掐灭，说明对方还不想成交。如果顾客是为了防止销售员看穿他们的心思而低头，就要注意观察对方是在什么条件下抬头的。顾客此时抬头，说明你说的内容刺激或吸引到了对方。

4．后仰头

不管是在商场里和顾客讨价，还是在办公室里与客户面谈，都是一个非常考验脑力和体力的事情。特别是在办公室，大家都保持端正的坐姿，面谈的时间稍微一长，都会觉得疲倦，客户自然也不例外。此时，有的客户可能为了舒展一下四肢，就会仰头放松一下。不过，销售员可不能放松，越是在这个时候，越要保持警惕。因为当人的体能处于低谷时，防御性也会降低，所以此时提出交易请求，说不定会有奇效。当然，任何事情都有例外，如果双方谈判的项目涉及面很广，交易额也很大，贸然提出要求只会给客户带来较大的刺激，效果反而不好。如果真

的是这样，销售员最好暂时告别，或者用一些其他相对轻松的话题缓解一下气氛。

顾客频点头，信号很微妙

点头是人们日常生活中很常见的现象，一般表示“同意”或“关心”等。那么这是否意味着在和别人沟通交流时，只要看到对方点头的举动，就可以放松警惕或表示欣慰呢？经验告诉我们，不行。和潜意识的行为不同，顾客点头的举动是可以被理智的意识操控的，所以顾客频繁点头至少有两方面含义：第一，表示“同意”等正面心情；第二，表示“无聊”“不关心”等负面情绪。

李虹刚毕业，在一家寿险公司上班，周四约好了一个客户到对方公司面谈。这位客户是他们公司的行政总监，年龄在40岁上下。进到这位客户的办公室后，对方很热情地招待，而李虹也详细地把自己公司的相关情况做了一番介绍，客户听得也很认真。接下来，还没等客户发问，李虹又把自己准备好的有关个人寿险方面的资料拿出来，给这位客户推荐了几个符合他身份的保险项目。虽然看出来客户脸色有点为难，但李虹依然拿出自己“初生牛犊不怕虎”的魄力，很强势地为对方做介绍。接下来的业务进展地貌似很顺利，因为客户只是专心地听，而且不停地点头。李虹本以为等自己讲完了，拿下这单没问题，可让她没想到的是，刚才一直在点头的客户此时却说了一句很让她心寒的话：“抱歉，我暂时不需要，要不今天先到这里，我一会儿还有个很重要的会议。”

刚才还神采飞扬的李虹，出门时就像一个泄了气的皮球。后来，李虹也是在无意中获悉，这个客户和自己的公司合作了，但并非个人寿险

项目，而是为公司员工办理的集体保险。

在这个案例中，李虹对顾客点头的行为进行了误判式处理。刚开始，顾客面露难色，说明他有话想说，有经验的推销员应该让顾客有充分的空间表达自己的意见和观点。后面顾客频繁点头，说明对方已经有点不耐烦了，有经验的推销员也应该适时停止，以减少顾客的反感。结果，李虹在这两方面都没有处理好。或者说，她根本没有明白顾客频繁点头的具体含义。那么，在具体情况下，应该怎样分辨顾客点头的具体含义呢？

其实，分辨顾客点头含义的关键点在于点头的时机。比如，销售员说完一句话的间隙或者主动征求顾客意见时，对方点头说明他确实同意销售员的话。这是顾客对销售员的话感兴趣的证据，也说明顾客在认真听。相反，当销售员的话还没说完，或者只是说了一个很平淡的观点或看法时，对方就频繁点头，则很有可能说明顾客对销售员的话没兴趣，或者感到厌烦。顾客表面在点头，其实可能会在心里说：“赶紧说完吧！”顾客此时是想通过点头的方式暗示或者催促销售员赶紧把话说完，以便快点度过这段无聊的时光。交谈中如果遇到这样的顾客，销售员一定要谨慎处理，不能装作睁眼瞎，盲目推进自己的业务。

“脚语”有时比顾客的“手语”更值得信任

上文提到，英国心理学家莫里经过研究发现了一个非常有趣的现象：人体中，离大脑越远的部位，肢体动作透露出的信息越真实，越准确。因为离大脑越近的部位，受到大脑有意识控制会越明显，比如脸部动作，人可以即兴表演出包括喜、怒、哀、乐等多种特征。手处在中间部位，人们或多或少会通过手来撒谎。脚离大脑最远，所以被大脑控制的程度最低。所以，“脚语”有时候更接近顾客的潜意识，所流露的信息也更客观，更值得信任。

当人们用不同的词来描述顾客的脚部动作时，其实也是在描述他们的情绪或心态，比如轻、重、缓、急、稳等，反映了顾客轻松、稳定、忧虑、焦急等不同特征。销售员在与顾客接触时，多关注其脚部动作，会发现许多有趣的心理变化。

1．脚尖踮起

面谈时，如果顾客坐在椅子上，上身前倾，脚尖踮起，说明对方合作的意愿很强烈。此时，销售员只要和对方积极磋商，成交会很顺利。

2．双腿交叉跷起

顾客双腿交叉跷起，身体呈挺直的姿势端坐，是在表达一种无声的

抗拒。　此时，销售员应该放低姿态，并结合一些技巧、手段，把顾客的心拉回来。比如使用表示亲切的称呼，拉近距离。如果在正式场合，就用一般的张总、刘总等称呼；非正式场合，就用大哥、老弟、大姐等称呼。另外，也可以通过实际行动拉近关系，比如亲自给顾客泡茶、倒茶等。

3．双足交叉

双足交叉是一种防御性的姿势，销售员不妨参考顾客双腿交叉跷起的应对技巧。另外，如果销售员面对的是一对夫妇，可以通过观察这一动作，判断谁是管事的。一般，当家的才会做出这一动作，或者最先做出这一动作。

4．双脚不停抖动或用脚敲打地面

一般，当顾客在反复衡量，对是否购买难以做出决定，或者为难以说服销售员而感到焦虑时，会用双脚抖动或敲打地面的方式，表现自己的紧张。另外，如果你喋喋不休，顾客却很想结束面谈，只是不好直接拒绝，也会通过这种方式表达。对此，销售员需要尽快提出要求，要么成交，要么下次再谈，总之不能激化顾客的矛盾。

5．张开双腿

如果顾客双腿张开，稳坐在椅子上，说明他此时很自信。顾客听得很认真，但态度很谨慎。面对此类顾客，销售员不能畏缩，相信产品，相信公司，也相信自己。另外，在态度上，既要彬彬有礼，又要不卑不

亢。说话时，用语精准、直接，条理清楚，让对方感受到你的专业。如果再加点幽默感，对方或许会更容易接受。

6．把脚放在桌子上

在销售员面前把脚放到桌子上是一种非常傲慢的体现，但销售员不要因　此而退缩。面对这样的顾客，具体应对策略有两种：以柔克刚，即根据实际情形，以礼相待，比如向顾客敬茶，让对方自己感觉到难为情；硬碰硬，即销售员在向对方介绍产品时，除了遵守必要的礼节之外，还要表现出足够的勇气，沉着冷静地应对，必要的时候，可以用同理心给对方提出要求，从而让顾客对你刮目相看。

CHAPTER FIVE
第五章
察言观色，顾客的面部表情是内心写照

顾客的面部表情是个相对复杂的系统，它既可以坦率得让你瞠目结舌，也可以狡猾得让你看不出任何破绽。不过，这并非意味着顾客的面部表情没有可以借鉴的规律。事实上，顾客很多试图通过面部表情掩饰的行为，恰恰泄露了他的心机，比如内心敷衍、外表客气的微笑等。有时候，仅通过面部表情不能确定的顾客心理，销售员在观察的同时，可以和其他肢体行为相互配合着分析，结果会更准确。

读懂顾客的几种笑语

笑是人类共有的表情，也是人与人之间沟通最美的语言。即便两个人语言不通，素不相识，互相报以微笑，也能让对方收到你的善意，没有翻译也可以友好往来。当然，笑有多种形式，每一种形式都有一定的内涵，不能一概而论。销售员在和顾客交往的过程中要学会观察顾客脸上的笑，看笑意背后透露的是苦涩还是甜蜜，是真情还是做作。只有了解了这些，销售员的工作才可以有效展开。那么在实战中，销售员该如何抓住顾客瞬间的笑，把握其背后的含义呢？

1．顾客笑的类型

顾客的笑大致有以下几种类型：

（**1**）含笑

含笑是一种非常轻微的笑，不露齿、不出声，仅面露笑意，意在向对方表达一种友善。这类顾客性情温和，对待销售员很有礼貌，即便不喜欢销售员的产品，也不会过分展现在脸上，更不会做出怒视对方的表情。

（**2**）微笑

微笑比含笑程度稍深，面部特征为：唇端向上移动，唇部略呈弧

形，牙齿不外露。人们常说微笑就像冬日的阳光，会给人带来充满善意的温暖。当顾客 向销售员展露微笑时，是一个非常好的征兆。这至少可以说明这位顾客是友好的，容易接近的。顾客的这类微笑有时候发自本能或源于性格，和对方对你的产品是否感兴趣没有必然的联系，所以不能一看到他人的微笑就得意忘形。当然，如果一个平日严肃的顾客突然向你微笑，那就说明成功率很高，要适时把握好机会。

（3）轻笑

轻笑比微笑程度深，面部特征为：嘴巴微张，上齿显露，不发声。这类笑多用于和朋友、熟人打招呼，表示愉快。顾客用这种笑对待销售员，说明他们对产品感兴趣，在心理上不排斥甚至很乐意听销售员讲解。

（4）大笑

大笑属于比较夸张的笑，面部轮廓明显：嘴巴呈弧形大张，上齿和下齿都露在外面，口中发出“哈哈”的声音。这种笑多见于心情很愉快、轻松，或者恰逢非常开心的时刻。顾客大笑说明对方很尽兴，也很满意，他在通过大笑来释放自己内心的真挚感情。

（5）狂笑

狂笑就是毫无顾忌地开怀大笑，面部轮廓和大笑相似，但肢体动作比大笑要明显。虽然顾客很少在销售人员面前表现出这种笑，一旦有这样的顾客，说明其非常感性，要多和对方拉感情。当然，也有例外，比如有些对销售员不满的顾客会通过这种方式表达自己的不屑。

（6）苦笑

苦笑也是一种常见的表情，通常表现一种无奈和痛苦。与顾客交谈，如果给出的条件让他们很为难，一时无法做出决定，他们就会表现出苦笑的样子。此时，销售员要注意分析顾客的表情，不能再提苛刻的条件，而要把重心放在顾客身上，真诚地为他们提供建议或方案，来化解矛盾。

（7）掩嘴笑

这种笑一般发生在他人犯了错误或做出怪异的举动时，人们掩嘴偷笑。当　然，这样的笑并没有什么恶意。销售过程中，销售员难免会在言语或行为方面表现出肤浅或幼稚的一面，所以偶尔也会引发顾客掩嘴笑。此时，作为销售员不要感到尴尬，因为这种顾客往往思维敏捷、富有涵养。只要销售员稍微附带幽默进行一番自嘲，顾客就会觉得你可爱、谦虚，并不会在彼此间产生距离感。

（8）皮笑肉不笑

所谓皮笑肉不笑，就是很勉强地似笑非笑，这种笑一般发生在较为严肃的顾客身上。销售过程中，顾客脸上露出这种笑，多表示对方对你说的话不以为然，或者对你承诺的事不信任。遇到这种情况，销售人员不要慌，也不要喋喋不休地辩解，而是要转变话题，或者拿出一些有分量的证据证明你是对的，你的产品质量是可靠的，以此来彻底打消顾客的疑惑。

（9）恍然大悟地笑

销售过程中，顾客的这种微笑是出现转机的一个非常明显的信号。因为这意味着，刚才还和你就某个问题争论不休的顾客，突然明白自己是错的，此时感到羞怯或不好意思。面对这种转机，销售员要展开攻

势，促进交易。

2．顾客笑声的画外音

顾客的笑声主要有以下几种画外音：

（**1**）柔和的笑声

如果顾客的笑声比较柔和，说明销售人员赢得了顾客的好感，产品也引起了顾客的兴趣。此时，销售员唯一要做的就是有重点地将销售工作按序推进，交易应该会很快达成。

（**2**）爽朗的笑声

此类顾客性情坦诚，办事豪爽，从不拖泥带水。沟通过程中，顾客如果因为销售员的某句话而发出爽朗的笑声，说明他心情很好，最近各方面都比较顺利。此时不妨向对方提一些要求，只要不离谱，对方一般都会接受。

（3）干涩的笑声

有时候，销售员的某些观点比较有趣，或者言语比较幽默，但刺痛了顾客的心就会引来他们干涩的笑声。比如有个面容憔悴的中年顾客到店里打算买条电热毯，销售员说：“在冬天，裹个电热毯比抱着老婆还温暖。”不料，这位中年顾客刚刚失去爱人，而且他们之前的感情很好，最后这位顾客干涩地笑了一声，一句话没说就离开了。

总之，销售员在推销的过程中，一定要察言观色，针对不同的顾客

采用不同的术语，千万不能一根筋地想用一种话术对付所有的顾客。看见面容欢快的顾客，多赞美；看见满脸愁容的顾客，多关心。谁在这一方面做到位了，订单就是谁的。

顾客瞳孔放大说出的“不”是言不由衷

为了了解瞳孔放大缩小与人心理的关系，美国心理学家爱德瓦斯·海丝曾经做过一个实验。他选择了男女两组被测试者，分别给他们放映内容包括婴儿、怀抱婴儿的母亲、男性裸体照、女性裸体照和风景画在内的五张幻灯片，并对被测试者的瞳孔进行摄影记录。结果显示，看异性裸体照时人们的瞳孔放大了20%，比看其他照片时的瞳孔张开度都大。

实验表明，虽然瞳孔放大、缩小只是一个微小的动作，但能通过这个观察判断出一个人的内心活动及其变化轨迹。因为感觉神经受到刺激后，瞳孔会不由自主地迅速放大，这在心理学上被称为心理感觉反射。我们也可以据此得出如下结论：人的瞳孔放大、缩小不仅仅受到光线强弱的影响，还会受到心情等心理方面的影响。

方爱玲是一家IT公司的销售主管，最近正在和一家电脑组装生产商就一项业务展开谈判。对手很强势，并且一再要求方爱玲把整体价格降低5%，还说如果不降价就中断合作，再找别的公司。

对方这样说确实震慑到了方爱玲。现在的问题是：公司出的价格已经很低，再降价公司就会没有利润，甚至有损失；如果不讲价，或许对方真的会像说的那样，中断合作。正当方爱玲犹豫不决的时候，和她一起参加这次会议 的销售副总却站起来板着脸说：“降价是不可能了，现

在的情况就是，你们签了，咱们合作，你们不签，就拉倒。”说完，头也不回地摔门而出。

因为事先没有沟通，方爱玲也不知道副总会有这么一出，本想阻止一下，结果话还没来得及说，副总就已经说完出去了。正在她思量该如何圆场的时候，谈判对手却已经默默地在合同上签了字。

因为这一个项目，公司还特意组织了一个庆功宴。在饭桌上，方爱玲特意拿着酒杯走到那位副总面前，恭敬地说：“刘总，我真是太佩服你的胆量了。”

“做生意不能没有胆量，但光靠胆量肯定是不行的。”

方爱玲疑惑地问：“如果不是胆量，那你怎么敢在谈判桌上跟对方那样说话？”

副总笑着说道：“其实，对方的身体里面藏着我的‘眼线’，是它告诉我对方会屈服的。你可能没发现，在向他们介绍业务时，对方听得很专注，眼睛一眨不眨，后来报价的时候，对方的瞳孔明显睁得很大。这说明什么？说明对方很感兴趣。他们之所以迟迟不愿意签合同，就是想试探一下我们的底线，看还有没有降价的机会。为了将对方的军，我就拿出耍脾气这个‘撒手锏’了。”

听后，方爱玲才恍然大悟，没想到一个小小的眼神、瞳孔的细微变化，都藏有如此大的玄机。

语言可以经过人的思维提炼，而瞳孔是人内心的映射，所以遇到这类顾客，要相信自己通过观察瞳孔获得的直觉，不要被对方的言语欺

骗。

瞳孔的放大和收缩可以真实地反映顾客多方面的心理活动，仔细观察，会发现顾客的很多心理。比如，如果销售员与顾客谈话时，顾客的瞳孔放大到平时的三倍，表明此人正感到兴奋、愉悦；瞳孔缩小说明此时心情郁闷，感到厌烦或疲倦；瞳孔没有明显的变化，则表明顾客对销售员所说或自己所看不关心，甚至有点无聊。

看顾客眼神，做有眼色的销售

眼睛是人类心灵的窗户，透过眼神，就像是趴在顾客的“窗户”上，向里张望心灵的格局。作为销售员，需要学会察言观色，从顾客的眼神里看出他心理的真实迹象，并随机应变，化解顾客之怀疑或抵制于初始阶段。

在销售的过程中，销售员会遇到各种各样的顾客，有反对的，有支持的，有表示理解的，有表示无奈的。顾客的每一种态度都以一种相对应的眼神流露出来，甚至可以这样讲，眼神就是顾客态度最真实的体现。一般，在销售过程中，顾客的眼神有以下几种：

1．友好型

这类顾客往往善良、真诚，对销售员很少有戒心。他们在接待销售员时，嘴角自然，眉眼含笑，以此来表现对人的好感、热情。遇到这类顾客，销售员即便做不成生意，也会带着愉悦的心情离开。销售员不要觉得遇到不买账的友好型顾客就是浪费时间，事实上，你从他们那里获得的温暖就是你接下来面对拒绝时，仍可以持续前进的动力。

2．怀疑型

这类顾客要么是被销售员骗过，要么是从销售员那里买过什么不如

意的产　品，总之，他们看待销售员的眼神里总会流露出不信任。遇到这类顾客，销售员需要谨慎处理。如果没有足够可信的信息说服他们，顾客的眉头就会微皱，瞳孔变小，迟疑的神情更加浓重。面对此类顾客，销售员先想办法维护感情，不要总说自己产品的好处，可以与其他同行对比，分析产品的利弊。等和顾客之间建立了某种信任感之后，再重点强调产品的优势，以及与其他同类产品的不同。

3．好奇型

有些销售员推销的是高科技产品，或者本身的形状新奇、功能特异，自然会招揽顾客驻足观看、倾听。此时，如果顾客的瞳孔放大、眼皮抬高，紧盯着销售员或产品，这就说明对方很感兴趣。销售员只要抓住顾客的这一眼神特征，并对其有效引导，对方购买产品的概率就会非常大。

4．沉静型

这类顾客的眼皮不动，瞳孔总会保持一种自然的态势，冷静地看着销售员，好像销售员说什么都无法吸引他们的兴趣。这类顾客见多识广，也有自己的主见，所以表现得很沉着。对待这类顾客，销售员尽量不要用华丽的辞藻对产品无所顾忌地渲染，因为这很容易降低销售员及产品在顾客心目中的形象。所以，真诚的服务态度以及优秀的产品质量才是打动他们最实际的策略。

眼神可以传递出的信息远不止于此，销售员需要凭借自己敏锐的心

以及锐利的眼，精确总结、捕捉顾客的各种眼神。捕捉眼神不是目的，看透顾客的心灵也不是目的，结合顾客的眼神做出有眼色且有利于成交的行为才是根本。

顾客“眉语”不同，心情亦不同

古人把眉毛称为“七情之虹”，现实生活中，人们也经常用“眉飞色舞”“喜上眉梢”这样的成语来形容一个人的心情。可见，眉毛在反映人的情绪变化，以及通过它的各种不同变化来揣摩人的心理方面，确实是一个很好的帮手。要想知道“眉语”，就要先了解眉的形态，即眉毛舒展和伸缩的变化。销售员可以根据眉毛的这些变化来揣摩顾客内心的变化。

蔡女士想买一辆电动车，结果转了一上午也没有选到合适的，因为所看的要么价格偏高，要么款式不行。大热的天，她转得也很累，眼看马上到中午了，心情越发烦躁。这时，她不知不觉间从一个电动车专卖店经过，习惯性地往里面看了一眼，结果就有一个小姑娘热心地迎了上来，问她是否想买电动车。蔡女士不耐烦地点了点头，并没有打算进去看的意思。这个小姑娘眼睛很尖，看到蔡女士眉头紧锁，而且脸上还有汗珠，猜出她肯定已经选了好几家店了。想到这里，小姑娘说道：“大姐，你看这大热的天，我看你也很累了，不如到我们店里坐一会儿，顺便喝点水解解渴。”

蔡女士本以为这位姑娘上来就要介绍电动车，没想到对方竟然热情地请她到店里喝水，心情烦躁指数立马下降了很多，就同意了。和蔡女士闲聊了一会儿，这位小姑娘知道原来蔡女士是想在老公生日的时候，送他一辆电动车，结 果选了一上午也没有满意的。另外，小姑娘也从

蔡女士那里知道了她老公喜欢的颜色、她理想中的款式，以及可以接受的价位。最后，看蔡女士歇得差不多了，小姑娘把蔡女士带到一款电动车的旁边，向对方做了一个详细的介绍。刚开始，蔡女士脸上并没有特别的表情，随着了解的深入，她的眉毛上扬，不过很快又皱起了眉头，问道："你们这款电动车的价格确实不算贵，但你刚才说的那么好，是不是性能方面有什么欠缺呀？"小姑娘通过刚才观察蔡女士眉毛的变化，知道她对这款车还是蛮中意的，现在只是对价格有所怀疑，便赶紧把介绍的重心放在阐述价格方面。最后，蔡女士兴高采烈地从这位小姑娘手中把那款电动车给买了。

可见，会看"眉语"，就能看懂对方的心情，巧妙利用，就可以转化为商机。具体说来，"眉语"有四种形态。

1．扬眉

顾客一般在非常欣喜或者惊讶的时候，才会做出扬眉的动作，具体表现就是两眉向外分开，造成眉间皮肤自然伸展。此时的顾客会有种"踏破铁鞋无觅处"的欣喜，也有种对销售人员所展示产品的渴望。

如果顾客的眉毛是一条上扬，一条降低，即所谓的单眉扬起时，所传达的信息表示对方处于怀疑状态，扬起的眉毛其实就是一个问号。所以，此时的销售员要注意，看看自己是否在某些地方没讲到位，并及时和顾客沟通。

2．皱眉

皱眉一般分为两种情况：侵略性和防护性。

侵略性皱眉的出发点其实是为了防止他人打扰自己的生活，故而在眉毛上采取“先下手为强”的策略。如果顾客皱眉的时候伴随着低头、侧脸，而且脸绷得很紧，说明对方非常厌恶、反感。销售员要仔细观察顾客的眉态，看对方　是否有这方面的趋势或者是否已经在表现这样的态度，并根据现场情况采取应对措施。

防护性皱眉一般只是人的条件反射，和心情本身没有太大的关系。比如面临外界攻击或者沙尘扬起、阳光照射等，人们会自然地皱眉。此时人们习惯性地用手挡住外部攻击，以保护眼睛。销售时，很少发生类似的皱眉，即便有，也不要因此而多加猜测，影响了说服顾客的信心。

3．闪眉

所谓闪眉就是眉毛先上扬，然后快速下降，整个过程短暂。闪眉是一种友善的表达方式，期间经常伴随着微笑和仰头。与顾客交谈时，如果对方有闪眉的动作，表示他喜欢你或者对你的产品很感兴趣。

如果对方是一个老顾客，见面后还会通过“连闪”的动作向你问好。闪一次表示“你好”，连续闪动表示“你好！你好！你好”，前者可以理解为“见到你很高兴”，后者可以理解为“见到你，真是太高兴了”。遇到这种情况，销售员最好的应对策略就是用“闪眉”回应，这会让对方觉得你很幽默，很聪明。

闪眉除了表示欢迎之外，还有加强语气的作用。比如一个人在说话的时候，为了强调某个词，他的眉毛会自然闪动，并伴随着语调和声音高低的变化。顾客强调的肯定也是他在意的，所以销售员要注意观察顾客眉间动作，留心顾客的阐述重点，必要时，可以让对方重复一下，以

表示尊重。

4．耸眉

耸眉和闪眉的动作类似，区别在于扬起的时间更长一些。耸眉的人还经常把嘴角迅速而短暂地往下撇，脸部却没有什么变化。耸眉有时是一种不愉快的表现，有时是无可奈何的意思。销售中，顾客这样的动作多出现在产品介绍阶段，比如顾客说自己以前用过类似产品，但效果不佳。作为销售员，要努力消 除顾客的这种抵触情绪，最好给他现场示范，让对方眼见为实。

眉毛的动作变化丰富，“眉语”的含义多种多样，除了以上几种“眉语”外，下面还有一些表现在顾客脸上的“眉语”。这里做一些简单汇总：

眉头紧锁，表明顾客正在犹豫，拿不定主意；

眉毛倒竖，眉角往下拉，表明顾客非常愤怒；

眉毛上下快速移动，表明顾客心情不错，赞同你的观点；

眉毛抬得很高，表明顾客不相信销售员的话，感觉你在吹牛；

眉心舒展，表明顾客很坦然；

眉毛放低到一半，表明对方在暗示，对你的介绍感到困惑。

嘴角变化泄露顾客小九九

嘴巴是人们宣泄情感、表达想法的主要通道，人与人的交流都离不开嘴巴。嘴巴除了可以用语言传递信息外，其本身丰富的动作也可以反映对方的情绪和心理，就像某些语言学家所认为的那样，每一个动作都与说话人的心理活动密切相关。所以，销售员在和顾客沟通的过程中，不仅要听对方说了什么，还要看他们的嘴部有哪些变化，以便从中发现更多的成交机会。

于丹是一家房产销售公司的业务员，曾经遭遇过一对非常挑剔的夫妇客户。经过一个礼拜的奔波，她终于为他们找到了满意的房子：室内的结构、装修以及户外的环境、交通，他们都觉得不错。看完房后，女主人嘴角后伸，眉开眼笑。于丹顿时感觉松了一口气，感觉这个单子离成功不远了。

女主人说："这个房子真是太合我的心意了，真希望现在就能拥有它。"

于丹看着这对夫妇，有点为难地说："如果你们没什么意见，只要办理好各项手续，这房子就是你们的了。不过，这栋房子比你们的预算高出3万。"

听到这里，那位女士脸上的笑容立马就消失了，上扬的嘴角也开始下垂。不过，站在一旁的男顾客倒是嘴角一扬，半微笑着看着自己的妻

子。于丹凭借多年的经验，感觉男顾客的笑是强装出来的，因为人在假笑时，嘴角会生硬地向额骨处上扬，牙齿露一部分，同时眼部周围的肌肉会有明显的抽动。显然， 这对夫妇对于那额外多出来的3万有异议。

觉察到这一切后，于丹机灵地转移了话题，说道：“这座城市的环境非常好，很适合养老，我想你们也是经过慎重考虑后才决定来这里的吧？”

“不瞒你说，我们就是冲着这一点来的。”女顾客讲。

“那就对了，房子你们也看了，环境很好，室内格局、装修也都很满意，我不能保证这个房子是最适合你们的，但是短时间内你们肯定找不到更好的。另外，这里的房价每年还会以1%的速度增长，所以你们现在多掏的钱，到时候也会随着房价上涨，得到弥补的。”于丹热情地开导这对夫妇。

说完后，于丹看到夫妇俩面面相觑，而且嘴巴动作明显自然、舒缓了许多，便感觉他们内心的情绪也有了微妙的变化，提议道：“这样吧，你们可以先按照每个月1万的租金把这套房子租下来，等到年底的时候就可以拥有这套房子。另外，你们还可以享受每年1%的房产增值。”

听了这个建议，夫妇俩商量了一下，感觉这个办法不错。最后，没用多长时间，他们就达成了协议，双方在合同上签字。就这样，夫妇俩按照于丹的建议，先把这套公寓租下来。

于丹之所以能够把握这次机遇，关键在于她通过观察顾客的嘴角动作，掌握了顾客的心理变化。女顾客嘴角前后两次明显的变化，直观地

反映了她心理的起落；男顾客虽然使用了“假动作”，但依然流露出对房价的抵抗。所以，于丹巧妙避开房价，转而介绍房子的其他优势，从而给顾客一个心理缓冲。

当然，嘴部动作绝不只是简简单单地上扬、下垂，下面是一些其他可以参考的嘴部动作：

1．倒“U”形

当顾客内心悲伤，或者被负面情绪困扰时，一般会嘴角下垂，形成倒“U”形。

2．“O”形

当顾客感到吃惊或高兴时，嘴巴就会向四周张开，看起来像字母“O”。

3．嘴角扁平

当顾客紧张或沮丧时，嘴部肌肉就会僵硬，双唇紧闭，呈扁平形，而且如果紧张程度越来越大，嘴唇就会逐渐变小。

4．嘴角后拉

与顾客交谈，如果发现他的嘴角后拉，说明他正在集中注意力听你讲话，对你的言谈感兴趣。如果嘴角下拉，则说明情况相反。

5．说话舔嘴唇

说话舔嘴唇，说明顾客正在压抑心中的紧张或兴奋。

6．说话咬嘴唇

分两种情况，一种是顾客对自己的言行感到愧疚，通过咬嘴唇自我惩罚；一种是正在思考对方的讲话。

7．抿嘴

这个动作一般意味着顾客正在下决心，而且习惯性抿嘴的人一般比较坚强，有种不达目的誓不罢休的劲头。

8．其他嘴部动作

撇嘴表示无奈或不屑，嘟嘴表示撒娇，噘嘴表示不满，紧闭双唇有可能表示无声的抗议。

顾客眯眼睛，小心有疑心

有“读脸专家”之称的美国社会心理学家琳·克拉森曾经说过：“与人打交道，不要忽视观察他们的眉毛和眼睛。特别是眼睛，能为人们提供更多的心理信息。”

与顾客交流时，销售员一定要多注意他们的眼睛，除了目光、眼神之外，眼部动作也要重视。比如顾客眼睛如果睁得很大，说明他对你的话感兴趣；如果眼睛只盯着一处看，说明他没把你的话放在心上。有些销售员在和顾客交谈时，看顾客像弥勒佛一样，眯着眼睛，面露微笑，只是一言不发。没经验的销售员会认为对方正美滋滋地听你讲话，有经验的销售员则会敏感地觉察到，实际情况或许正好相反，甚至对方正在怀疑自己。如果情况属于后者，而销售员没有意识到，反而继续滔滔不绝地说下去，结果是说得越多，对方越怀疑，内心越警惕。如果及早意识到这点，就可以有针对性地变化策略，改善处境。

冯江涛是一家外企医疗设备公司的推销员，一天，他按照约定的时间来到客户办公室，打算签合同。合同是中英文对照各一份，他准备好后递给客户。客户先看了中文合同，确定了没什么问题，就开始看英文合同，结果看到最后一页时，对方的表情就出现了异样：歪着脑袋，眯起双眼，许久都没有反应。因为当客户在看合同时，冯江涛一直在观察客户的表情，所以立马就发现了，　心想，莫非是合同在什么地方出了问题。接着，他主动问道：“高总，有什么地方不明白，需要我解释的

吗？”

客户把合同放到桌子上，笑着说：“还真有不明白的地方。”

原来，在合同结尾处涉及日期那一项，应该用“within”，表示在10日之内，结果用了介词“on”，这样就表示在10日那一天。冯江涛核对后发现，果然是自己工作上的疏忽。接着，冯江涛非常真诚地向客户道歉，并承诺以后坚决不会犯这样的错误。此时再看客户的眼睛，发现已经“阴转晴”，而且还放出光来，不时点头赞许。

冯江涛通过客户看合同时“眯眼”的微表情，及时抓住了他的异议，并果断采取行动，抓住了谈判的主动权。试想，如果冯江涛没有发现，而客户又很世故，故意不说，并在将来以此为借口讹诈对方一笔，后果将会非常严重。

谈判或聊天的过程中，如果顾客眼睛眯起来，就充分说明他对你的话不理解，或者怀疑，这会直接引起对方思索是否该放弃这笔交易。所以，顾客眯眼睛动作虽小，但关联很大。另外，顾客不认同的程度一般和他眯眼睛的程度成正比，也就是说，顾客眼睛眯得越紧，说明他越反感；如果顾客彻底把眼睛闭上了，甚至头也不抬，说明对方已经达到了厌恶的程度。此时，再谈下去只会进一步激化矛盾，所以最好的做法是找个借口离开，换个时间、地点再谈。

优秀的销售员最核心的能力之一就是知道顾客心里想什么、需要什么，然后根据顾客的需求决定该说什么样的话，而眼部动作的变化就是最好的判断之一。

CHAPTER SIX
第六章
平中见奇，顾客的日常习惯亦真实性情

习惯性动作是顾客身上另外一个比较诚实的行为特征。它既不是为了掩饰什么，也不是为了证明什么，纯粹是顾客自己无意识的行为。行为是无意识的，但动作本身形成的过程却是顾客性格、心理长期积累的真实写照。销售员在坚持一贯的“眼观六路，耳听八方”的同时，也要对顾客身上的习惯性动作保持高度的敏感，只有这样，才能够迅速地捕捉到他们的心理，也才能及时采取有针对性的策略对顾客进行高效率的营销。

从吸烟姿势看顾客性情

初次接触香烟的人多会难以忍受其刺鼻的味道，但时间久了，很多人会对它上瘾。在这个过程中，自然融入了人们的习惯，而这种习惯绝非千篇一律，而是每个人都有自己的特色，这也给我们回过头来通过这些习惯性的行为动作来揣摩人的心理提供了科学依据。对于销售员而言，如果顾客吸烟，那无疑就为自己揣摩顾客心理多增设了一条通道。聪明的销售人员会从顾客吸烟的动作以及拿烟的习惯等细节，发现顾客潜藏在内心的秘密，然后再对症下药，促成买卖。

1．从吸烟动作看顾客心理

（1）仰头向上吐烟

仰头向上吐烟的顾客，都较为自信，所以会给人一种居高临下的感觉。如果他向下吐烟，说明对方此时情绪消极，心有疑虑。面对这样的顾客，销售员为了获得对方的好感，一定要不卑不亢，不能让对方小看你。

（2）向下吐烟

顾客向下吐烟，八成是在思考事情，面对这样的顾客，销售员要有耐心。在等待的过程中，销售员可以猜测一下顾客的决定，然后想出对策。

（3）不停地弹烟灰

吸烟的顾客如果不停地弹烟灰，说明对方此时心有不安或者内心冲突严　重。对待这样的顾客，要多为顾客着想，找到他内心不安和冲突的根源，帮他化解后，顾客自然愿意和你合作。

（4）吸烟速度慢

顾客吸烟的速度往往和对方情绪的积极性密切相关，如果对方吸烟速度慢，说明他正在考虑如何应付你。所以越是在这个时候，销售员也要沉住气，积极想出应对之策。

（5）还没开始吸就掐灭了

假如一个顾客刚点了一支烟还没开始吸就掐灭了，这说明他想尽快结束谈话或者已经有了新的想法。

2．从拿烟习惯看顾客性情

（1）用食指和中指的第一指节夹烟

这类顾客比较爱干净，有时候甚至表现得有点洁癖。性格方面，这样的顾客也较为敏感，偶尔会有神经质的表现。他们一般悟性较高，想法也比较奇特，但缺乏付诸实践的冲动。工作上，有能力，但决断力不强，故而得不到上级赏识。他们心细、认真，但有时候对一些小事过于操心。在结交女士方面，很绅士，但有时候也免不了让人觉得清高。当然，以上特点只是这类顾客的综述，不见得每个这样的顾客都把这些特征表现完了。这类顾客好面子，自尊心强，所以销售员不要耍小聪明戳中他们的痛点。

（2）用食指和中指的指根夹烟

这类顾客富有男子汉气概，做事干净利索，但有时也因控制不住而随心所欲。他们做事尽责，有种不达目的誓不罢休的风格，事情顺利就高兴，一遇挫折就难以自拔。所以销售员在和这类顾客打交道时，要注意言辞，不要轻易得罪对方，必要时也要和对方斗智斗勇，积极周旋。

（3）用拇指和食指的第二根指节夹烟（手心向外）

这类顾客善于社交，与人交往能够很快投缘，但不善于隐藏，往往有什么 说什么，所以也经常惹麻烦。他们心肠软，富有同情心，但往往会因为嘴巴不严，好心没好报。他们有热情，但毅力不够，遇到困难，往往半途而废。和这类顾客打交道，销售员要巧妙示弱，但不要啰唆。

（4）用拇指和食指的第二根指节夹烟（手心向内）

这类顾客城府很深，与人交往警惕性很高，经常会让人觉得难以接近。他们性格倔强，原则性很强，遇事很少变通，除非心情非常愉悦了才会有个例外。他们一旦决定了要做某件事，就会义无反顾，即便周围反对声音很强烈。对待这类顾客，销售员不要运用太多所谓的销售技巧或者小聪明，火候到了，赶紧收。

（5）习惯把烟叼在嘴边

这类顾客往往心地善良，为人热情，但免不了情绪化，做事时总是欠缺考虑，容易上当。光从外表看，这类顾客为人积极，但经常会有不切实际的想法，在一些场合会给人心浮气躁的印象。销售员在面对这样的顾客时，应该多赞美，和对方聊感情，当然，最好让顾客多说。

（**6**）用拇指和食指捏香烟

这类顾客喜欢亲近他人，但因为自身的敏感，又经常难以让人接受。他们的情绪一向不稳定，做起事情来性子会很急，骨子里面争强好胜的性格有时候又容易得罪他人。在这类顾客面前，多示弱，少逞强，做事、说话都要多给对方一些发挥的空间。

从坐姿、走姿透视顾客心理

在现实生活中，不同的人有不同的坐姿和走姿。坐姿、走姿不同，从本质上反映了人与人个性和修养方面的差异。销售人员在和顾客谈判的过程中，要善于从顾客的坐姿、走姿中发现其心理变化的轨迹，这样有助于了解顾客的真实意愿，从而对自己的销售策略做出有利于成交的改进。

1．坐姿

（1）弹弓式坐姿

所谓弹弓式坐姿就是对方把一条腿放在另一条腿上，形成数字“4”的形状，然后双手放在后脑勺。这种坐姿是一种自信的表现，很多男性都会用这种坐姿来彰显自己的强势。有些领导也会用这种坐姿来表现出一种轻松的假象或者给下属施压。

如果顾客采用这种坐姿，表明他想掌控谈话的主动权。他把手放在后脑勺，好像在告诉销售人员：我很镇定，不会上你的当。这种故作轻松的姿势很容易麻痹销售人员。

销售人员在应对这样的顾客时，要根据具体情况采取不同的策略。总体来说，最好还是打破顾客的这种壁垒，让其改变姿势。比如，你可以身体前倾，摊开手掌对顾客说：“我知道您可能对我的话有些成见，

能和我分享一下您的 想法吗？”说完后，你再返回靠在自己的椅背上，看对方作何反应。

（**2**）起跑式坐姿

起跑式坐姿就是双手轻轻地放在双腿上，身体往前倾，脚尖略微翘起，做出即将离开的动作。如果你们的谈话和谐融洽，那么顾客的这一姿势是一个好的征兆，对方多半会接受你的产品。如果顾客先是摸一下下巴，再做出准备就绪的姿势，说明顾客有一半可能性喜欢上你的产品。当然，也要注意，这种情况还有另外一种解释，就是顾客对你的介绍很失望，恨不得立刻就“跑”。所以，除了要注意观察顾客谈话时的姿势，还要观察他们的表情和态度。

（**3**）军人式坐姿

这类顾客正襟危坐，双腿并拢，中规中矩得像一个军人。他们做事喜欢直来直去，为人也比较正直，所以销售员在对待这样的顾客时，最好不要耍滑头，以免让他们产生反感的情绪。

（**4**）把腿放在椅子扶手上的坐姿

如果顾客采取了这样的坐姿，说明他们对销售员所谈的内容漠不关心。此时如果销售员还是喋喋不休地谈论自己产品的优势，只会让对方越发反感。此时，最好的做法就是让对方把腿放下来，正视你所说的内容。当然销售员不能强硬地要求对方把腿放下来，而是要采取一些小动作，比如递给对方一些资料，但不要递得太近，好让对方起身“取”一下。

2．走姿

（**1**）昂首挺胸式走姿

走路昂首挺胸的顾客主观意识很强，自信、好学，但有时也会自负。他们思维敏捷，做事有条不紊，组织力也很强，但不擅长人际交往，总喜欢孤军奋战。

与这类顾客谈判时，对销售人员的语言表达是一个很大的挑战，既要条理清晰，又要主次明确。如果希望这样的顾客成为长期客户，就要对他们多一份信任，不能总盯着顾客不放。

（**2**）身体前倾式走姿

这类顾客表面冷漠，内心非常渴望与人交流，是典型的“外冷内热”型。与这样的顾客深入交谈后，很快会发现他们为人谦虚，重情重义，待人诚恳，是具有良好修养的人。

和这类顾客打交道，销售人员不要只看外表，而要多挖掘对方的内心，多关心对方，他们定会对此深表感动。

（**3**）上身僵硬，双足内敛或外撇式走姿

这类顾客走起路来上半身基本不怎么动，但整体看来用力且急促。他们一般不愿意在交际方面浪费时间，对金钱的欲望也不强烈。不过，这类顾客非常聪明，会迎合他人心理，也经常会给人意外的惊喜。

与这样的顾客交谈，不必自夸，也不用耍心计，只要找准了对方的需求，就很容易促成交易。

（**4**）步伐矫健式走姿

这类顾客精明强干，不爱慕虚荣，遇事能够临危不惧。他们也很讲信用。是个“一言既出，驷马难追”的君子。另外，他们的判断力很强，不易被人左右，所以经常担负一些重任。这类顾客务实求稳的处事风格，造就了他们生活和事业方面的成功。

和这样的顾客谈生意是很多销售员的福音，因为不仅能从顾客那里赚钱，还可以从他们那里学到很多东西。对待这样的顾客，销售员要实实在在，即便这次没有成功，下次他们也会让你尝到甜头。

（**5**）健步如飞，不顾左右式走姿

这类顾客精力充沛，办事果断，讲究效率，是典型的行动主义者。不过，有时候也会因为过于急躁而显得草率，留下遗漏或者其他损失。

这类顾客虽然遇事不搪塞，但完全按照他们的意见总容易出现疏漏，所以销售人员在向这类顾客销售商品时，最好把顾客没有考虑到位的地方都考虑一下，也为他们做好售后，满足他们办事讲效率的心理。

（**6**）横冲直撞式走姿

这类顾客走路、办事都风风火火，看似效率很高，其实总给人少根筋的感觉，因为他们很少在意别人的感受。也正因为如此，他们经常办错事，得罪人。当然，有利就有弊，他们坦率真诚，所以人缘颇好，身边的朋友也很多。

和这类顾客谈生意，销售员一定要诚实守信，不能忽悠他们。一旦你的为人或产品得到他们的认可，他们就会介绍更多的人照顾你的生意。

（**7**）掷地有声式走姿

这类顾客往往目光远大，积极进取，也很擅长规划未来。他们做事理智，也不惜投入感情，是很好的合作伙伴。

这类顾客往往是销售中的关键人物，所以销售员要善于挖掘顾客的消费动机，比如你要推销一批电脑给他所在的公司，不妨教他一些电脑安全管理方面的知识，增加他在公司的核心价值，那么他就会成为你推销的得力助手。

（**8**）慢悠悠式走姿

这类顾客对人生没有太高的要求，也缺乏一定的进取心，是典型的现实主义者。但这类顾客往往有一个很大的优点：脚踏实地，所以他们也往往受到命运的垂青，走向成功。

对待这样的顾客，销售员的企图心不要表露得太直白，一定要有耐心。和他们做生意，要抱着顺其自然的态度，时机一到，交易就是必然的事情。一旦与这类顾客合作，他们往往会成为你最忠实的用户。

（**9**）踱方步式走姿

这种走路方式的顾客有点像古代当官者，务实、精明。他们头脑清醒，做事认真，判断一件事，总要站在客观的立场上，刻意做到不被情绪左右。有时候为了保持尊严，他们不苟言笑，但私下或许有不为人知的放荡一面。

和这类顾客谈生意，特别是涉及金额较大时，一定要想好风险防范措施，否则他们可能会赖掉你应得的款项。

小小餐桌流露百态人生

和家人、朋友到餐厅吃饭是日常生活中的小事，如果仔细观察，仍然可以从中发现很多有趣、有用的现象，比如可以通过观察顾客找座位来判断他的性格，通过顾客吃饭速度来揣摩他的判断力等。

1. 不停换座位的顾客是挑剔的完美主义者

有些顾客进入餐厅后迅速环视一圈就能够找到满意的位置坐下，有些顾客却经常为找不到满意的位置发愁，好不容易坐下来，要么觉得座椅不舒服，要么觉得位置不好，又从一个餐桌换到另外一个餐桌。如果他的同伴都有这个毛病倒还好说，但关键问题是大家经常被这样的顾客折腾得吃不消。其实，这种对座位挑剔的顾客都有点强迫症式的完美主义倾向。他们不管做什么，都想要最好的。可是这个世界上根本不存在十全十美的东西，所以这种顾客在现实生活中也往往活得很累，当然，和他们一起生活的人也有同感。这种一再换座位的顾客，做决定很少深思，而且有时候想法不成熟，如果觉得不对了就随时再改。

面对不停换座位的顾客，服务人员要注意引导，不能任由顾客的性子到处乱转。比如服务员可以提前确定这类顾客的需求，然后主动为他们选定位置，并在对位置的介绍方面略作渲染，让他们至少在精神上获得必要 的满足感。

2．点菜的方式体现顾客的性格

与选座位、吃饭类似，点菜也能够体现出顾客的性格特征。那些点菜时冲服务员大叫的顾客，自我表现的欲望比较强烈。虽然同席的人会觉得尴尬，但他们不在乎。如果连喊好几次，说明这类顾客的性子比较急。

总是用命令式口吻摆出“我是客人”的姿态说话的顾客，会在地位与称呼方面和人斤斤计较，如果稍微被怠慢或者称呼不得体，会立马用恶语或脏话等反击。

点菜喜欢打手势召唤服务员的顾客，一般不喜欢出风头。他们有“为所应为”的执行力，也会考虑他人的立场，除非机会来临，否则会一直蛰伏等待。

在餐桌上主动等待服务员把菜单拿过来的顾客，性格多稳重。他们心里面可能会抱怨“服务员怎么还不过来”，但从不招摇，因而也容易积累压力。

点菜犹豫不决，总是无法下决定的顾客一般缺乏决断力，因为他们太在意别人的看法，总担心自己点的菜不符合大家的口味。换句话说，这类顾客很少为自己点菜，都是想着大家喜欢吃什么。

点菜速战速决的顾客往往属于领导者性格，他们凡事求快，难免缺乏深思，故而有些想法会显得很天真。

点菜时习惯提示、指导他人点菜的人，性格多温和、亲切。心理学家认为，这类人虽然有周详的计划，但在想法方面，欠缺深度的思维。

点菜时随性而为、一次点一大堆的顾客，属于心浮气躁型。这类顾客往往会有点孩子气，如果心里有想法或需求，就非要表现出来不可。这类顾客是对失败（点太多而吃不完）缺乏慎重考虑的人，思维也缺乏随机应变的弹性。

服务员在接待不同的顾客，或者销售员在陪同顾客吃饭的时候，不要光顾着服务或吃饭，也应该多去观察顾客在选座位、吃饭、点菜等方面的细节，拿捏顾客性格的轮廓，也方便做好服务或接下来的洽谈。

3．喝酒时姿势表现顾客的内心世界

在餐桌上吃饭，喝酒经常会成为其中的重头戏。喝不同的酒可能表现出不同的品味，同样，喝酒时手拿酒杯的不同姿势也可以反映出顾客不一样的内心世界。

（**1**）喝酒时紧捂杯口的顾客虚伪

这类顾客做出这样的动作，往往是想掩盖自己的真情实感。他们不轻易暴露自己内心的真实想法，因为害怕他人的选择与自己期望的不一致，也害怕没面子。针对这类顾客，销售员最好的做法就是奉承对方，多奉承就能攻破对方的心理防线。

（**2**）紧抓酒杯，用拇指按住杯口的顾客坦诚

这类顾客的手势一般是想把酒杯拿得更牢一些，因此在接下来喝酒的时候就可以一饮而尽。他们坦诚、豪爽，对于他人合理的要求，只要在自己的能力范围之内，一般不会拒绝。面对这类顾客，销售员最好不要耍什么小聪明，也坦诚相对即可。

（3）喝酒时紧握杯子，拇指顶住杯子边缘的顾客聪明

这类顾客一般会巧妙应对他人的敬酒，而且饮酒比较节制，会控制在一定的限度以内。如果他们不想喝了，会把话说得很圆满，不会让现场气氛尴尬。销售员给这类顾客介绍产品，说到位即可，如果对方看完依然没有兴趣，那么再耗下去也是在浪费时间。

（4）喝酒时握住高酒杯的脚，食指前伸的顾客贪婪

这类顾客习惯性地用手握住酒杯的脚，食指前伸，往往显得很高雅，很有品位。不过，不管他们如何掩饰，都挡不住眼神里面流露出来的贪婪。这类顾客更喜欢和有权有势的人打交道，所以比较擅长奉承之道。销售员在面对这类顾客时，无论是在着装还是在谈吐方面，最好也表现得高雅、绅士一些，不要让对方看扁了。

空间距离潜伏的顾客心理

空间距离从某种程度上讲，确实可以反映出两个人关系亲疏、心理距离的远近。销售员不仅要有通过观察顾客与自己空间距离来判断对方心理的能力，还要有灵活转变自己与顾客空间距离以增进彼此感情的手段。

文涛是一家电子设备销售公司的业务员，打算把公司某个型号的电子元件推销给当地的一家工厂，便去拜访该厂的厂长。不过，去了两次都没有什么成效。第一次人家在开会，一概不会客；第二次，文涛虽然被邀请进了厂长办公室，但厂长只是站着和他聊了几句就借故走开了。文涛不甘心，没过两天又去拜访，这次正好碰到厂长在自己办公室里费力地转移一个柜子的位置。文涛见状，赶紧上前帮忙，一会儿就把柜子放好了。完事后，厂长嘴里虽然没有说什么感谢的话，但还是亲自倒了一杯水递到文涛的手中。结果，因为文涛的热情，俩人的空间距离被拉近了。就这样，他们坐在沙发上又聊了将近一个小时，文涛也趁机把自己的产品优势都讲了一遍，最后厂长同意试用他们的电子元件。

心理学家的研究表明，人与人之间的空间距离与心理距离是密切相关的。每种关系都有与之匹配的空间距离，所以陌生人不会离得太近，亲密的人不会　　离得太远。顾客与销售员之间第一次见面难免会有隔膜，这也是情理之中的事情，特别是有些经常饱受销售员“骚扰”的顾客，排斥心更强，彼此间的距离会更远。如果销售员自己首先对顾客的

行为失望，那么彼此间的距离只会越拉越远。相反，如果销售员努力创造拉近与顾客空间距离的条件，那么顾客的心也会渐渐地向你靠拢，并最终认可你这个人，接受你的产品。

美国人类学家爱德华·霍尔通过自己多年的观察和研究，总结出四种距离：

1．亲密距离

一般在0.15米到0.45米之间。这是诸如父母、夫妻、恋人之类的亲人之间的距离，一般在触手可及的范围内，目的是方便爱抚或者施与保护等。当然，也不排除关系非常密切的同伴离得很近的情况。

2．个体距离

一般在0.45米到1.2米之间。这一距离方便拥抱，也适合促膝长谈，对方的表情也可以一目了然。

3．社会距离

一般在1.2米到3.6米之间。这一距离超越了正常情况下身体接触的范围，是正式社交场合人与人之间以及在一起工作的同事之间的正常距离。这种距离既不受他人影响，也不会给他人带来不便，会给人一种庄重感、严肃感。

4．公众距离

分接近型和远离型两种情况，前者一般在3.6米到7.5米之间，后者在7.5米以上。这种距离一般适合演讲时演讲者与听众之间的距离，也说明双方有很多问题有待解决或思想有待交流。

通过观察顾客与销售员面谈时的空间距离，销售员一般可以较为准确地　判断出顾客与自己的心理距离，从而洞察顾客的情感。必要的时候，销售员可以主动适当调整双方的距离，以表示自己的心在向对方靠拢。如果销售员作为客人，登门拜访，被顾客挡在门外，或者即便把你请进门，也只是简单地说几句，这就说明顾客的抗拒心和防范心很重，生意很难做成。如果顾客把你请进家或办公室，隔着茶几或办公桌进行交谈，生意成功的概率会非常大。如果顾客越过彼此的距离，直接坐在你旁边，边听边看你手中的资料，那么只要稍微争取，顾客就会买单。

既然空间距离会对人的心理产生重要的影响，那么销售员在选择会谈场所的时候，就要多用点心思。比如选择茶馆、咖啡厅等相对休闲的场所，除了座椅之间的距离很近之外，轻松和谐的氛围也会减少双方心理上的陌生感。当然，如果条件允许，销售员也可以借助一些有身体接触的社交活动，来拉近感情，比如桥牌、保龄球等。

为了赢得顾客的信赖和好感，销售员不仅要学会缩短与顾客之间的距离，还要善于控制这种距离。正所谓物极必反，如果销售员与顾客靠得太近，会显得没有礼貌，也不庄重，势必引起对方的反感。没有最好的距离，只有最合适的距离，只要销售员能够把握好与顾客之间既礼貌庄重，又不失亲密的距离，双方关系就会顺利发展。

从座次位置透视顾客心理

不管是和顾客面对面地沟通，还是一起用餐、办事，难免会涉及选座位，此时，销售员如果仔细观察他们选座位的特殊偏好，就可以在某种程度上分析出他们的心理和性格。通过观察顾客选座位，再配合其他肢体语言，就可以大体上判断出顾客是否喜欢与人接触、对他人的信赖感强不强、外向还是内向，以及对私人空间的需求是否强烈等。掌握顾客的这些基本信息，再采用正确的方式与对方沟通，既可以拉近感情，也可以有效促进成交。

1. 选择靠窗位置的顾客

靠窗位置视野开阔，向内环顾四周很方便，向外欣赏风景也很不错，所以，正常情况下，它也是最早被人选择的位置。对靠窗位置比较青睐的顾客，性格多元，既可能是崇尚自由的梦想家，想找个视野良好的位置观人生百态，也可能是个实干的企业家，喜欢纵览全局。对于前者，多谈艺术，对于后者，多讲策略、效率，都会促进成交。

2. 选择角落位置的顾客

习惯坐角落位置的顾客一般不喜欢与人有太过密切的接触，很讨厌他人未经允许就私闯他们的空间。如果你的顾客偏爱角落的位置，要么是你们要聊的　内容比较私密，要么是顾客性格使然，想借此机会向你

暗示，不要期望和他关系更进一步。销售员对这类顾客不妨保持适当的距离，让他们有一定的安全感。

通常情况下，缺乏安全感或者内向的顾客都需要较大的私人空间，他们不管坐还是站，都刻意和人保持距离，而且害怕与他人有肢体接触。如果选择去某个地方是由销售员做主，那么应当尽量避开人多嘈杂的地方，到相对僻静的地方较为合适。

3．选择面对面位置的顾客

这类顾客一般活泼外向，对人不怎么设防。即便是初次接触的人，他们也会很快和对方打成一片，而且人越多，他们的精神头越好，各方面的表现也越出色。这类顾客讲话时，喜欢用眼睛注视对方，也不忌讳肢体接触，如果双方视线有障碍，或者距离太远，不方便接触对方，他们就会觉得不舒服。

销售员与这类顾客接触，要大方、自然，特别是说话时不要回避对方的眼神，要不然他们会觉得有些失落。有时候销售员为了拉近关系，开个玩笑，或者拍拍对方的肩膀，都不会有什么问题。

4．选择斜对角位置的顾客

斜对角会给人一种遥遥相望的感觉，所以选择这种位置的顾客多比较害羞、内向，既不想与他人视线相对，也不习惯别人盯着自己看。面对这类顾客，销售员在一开始可以适当保持距离，如果后续的谈判较为顺利，就要自然地调整位置，拉近与顾客的空间距离。

5．座位的物理距离也是心理距离

座位的物理距离也是心理距离，所以一定程度上反映了双方的身份、心理想法等。比如一对卿卿我我的情侣即便坐在很宽敞的沙发上，也会离得很近。　这并非是空间不够，只是反映了他们如胶似漆的情感和心态。销售员遇到这类情况，不管对面是情侣还是夫妻，都最好和他们保持适度距离，这样谈话会更自然，更顺畅。

6．座位的方向意味深长

顾客座位的方向一般分两种情况：坐在销售员的正对面或旁边；坐在背向房间入口或里面的某个位置。如果是面对面坐着，会有一种距离感，要是两人之间有一张桌子或其他障碍物，会感觉相对比较舒服。如果坐在侧旁，就没有什么限制。很多人采用这种亲密的方式并肩而坐，朝向同一个方向，注视相同的对象，很容易产生某种连带感。面对面坐着谈话交流方便，但也容易产生视线冲突，有时会形成一种对峙感。

销售员可以通过顾客坐的方向来推测其心理活动以及其他相关的信息，若想采取什么行动，就有了对策。

口头禅展示顾客的心性

口头禅也叫口头语，源于佛教禅宗，本意是指不去用心领悟，而把一些现成的经验挂在口头，装作有思想，自以为懂得禅的道理。现在，口头禅主要指一个人习惯在有意或无意间说的话。口头禅既是说者心理的一种反射，也能够反映出他的心理状态，故而也会影响其他人对说者的观感。

倾听顾客说话的时候，销售人员要特别注意对方的口头禅，因为这在很大程度上反映了顾客的真性情。口头禅的形成和一个人的性格有很大关系，也和所处的环境以及平时接触的人有关。对销售人员而言，这些口头禅是打开顾客心扉的一把钥匙。

语言是社会的产物，一些流行语的出现也能够反射出特定时期的社会现象以及某个特定群体的社会心态。

就拿“随便”这个词来说，貌似在生活中很常见，但其实如果留心的话会发现，喜欢用这个词的人心态可能会比较弱。因为“随便”代表了某种不确定性，所以经常用这个词的人缺乏主见，没有目标，还经常会表现出一种焦虑感。另外，这类人往往不能为自己做主，还经常隐藏着“即便错了也不怪我”这样推卸责任的潜台词。

现实中，顾客经常会说哪些口头禅呢？它们分别代表了顾客怎样的心境呢？下面是一些归纳和总结：

1．经常使用“我个人的感觉是”“可不可以”“是不是”之类词句的顾客

这类顾客一般都比较理智客观，性情也较为温顺，他们一般会对自己的购买行为做出认真分析，然后再做出决定。销售员在面对这样的顾客时，最好表现得谦虚、淡定，让对方从你的行为里面感觉到可亲可敬。

2．经常使用流行词汇的顾客

这类顾客一般缺乏个人主见，喜欢随大流、浮夸。不过，作为销售人员，最好在日常生活中多关注一些流行语，掌握一些前沿的概念，如果顾客能通过这些细节对你产生一种见多识广的认识，那么成交就是早晚的事情。

3．经常使用“绝对”的顾客

这类顾客的性格较为武断，也有点儿极端，不是太幼稚就是自知之明太强烈。面对这类顾客的时候，销售员最好有条不紊地说出你自己的要求、条件，然后再表明立场，顾客会更容易接受。

4．经常使用“确实如此”的顾客

这类顾客往往较为无知、浅薄，但他们自己又浑然不觉，还自以为是。和这类顾客交往，销售员最好表现得强势一点，用滔滔不绝的口才展现自己博学、专业的一面。

5．经常使用“这个我早知道了”的顾客

这类顾客自我表现的欲望普遍较为强烈，在谈话过程中习惯性地以自我为中心。面对此类顾客，销售员不妨屈尊配合，争取实现尽快合作。

6．经常使用外语的顾客

这类顾客的虚荣心较为强烈，喜欢展现和卖弄自己。对待这样的顾客，销 售员不妨多用一些富有诱惑力的价格或其他优惠来吸引他们。

7．经常使用“那个”“这个”“啊”之类词语的顾客

这类顾客说话办事都比较谨慎，是个“老好人”，一般不会招惹是非。即便如此，在和这类顾客交往的时候，销售员也不要过度利用他们的这一“弱点”，因为他们对自己“好人”的身份是比较敏感的，如果你在这一方面得罪了他们，即便他们嘴上不说，也会通过不合作来表现的。所以和这类顾客沟通时，销售员不妨多用一些模糊的词语，不要逼他们表态。

8．经常使用“其实”的顾客

这类顾客说话的时候总想引起别人的注意，表现欲望较为强烈。销售员对待这类顾客就投其所好，多赞美，让对方感受到你如火的热情。

9．连续使用“果然”的顾客

这类顾客个性较为独立，通常会表现出以自我为中心的个性。与这类顾客交往，销售员应该多考虑他们的感受，相对示弱，给他们一些主动权和必要的尊重。

10．经常使用“最后”之类词语的顾客

这类顾客多属于潜在的欲望没有得到满足。所以销售人员要多去挖掘这类顾客的希望和要求，如果依然没有实现合作，只能委婉地把机会放到下一次。

11．经常使用“我”之类词语的顾客

这类顾客渴望引起他人的注意，所以会寻找各种机会强调自己。沟通中，销售人员要多给他们表达个人意见的机会，并用双眼看对方的眼睛，仔细倾听，让对方有被重视的感觉。

12．经常使用“真的”之类强调式词语的顾客

这类顾客多不够自信，唯恐对方不相信自己所说的话。和这类顾客沟通、交流时，销售员要注意眼神的交流，并不时点头默认表示出自己信任对方的姿态。

13．经常使用“必须”“不能”这种命令式词语的顾客

这类顾客往往比较自信，领导欲望也很强烈，有时候甚至专制、骄横。销售人员要尽量避免在观点上和他们发生正面冲撞，要让他们先发

表高见，并从中挖掘他们的诉求，进而采取有针对性的“进攻”，最后达成合作。

14．经常使用“我想”“我要”“我不知道”之类词语的顾客

这类顾客爱意气用事，思想单纯，情绪不是很稳定，有时候会让人捉摸不透。销售员对待这类顾客要学会引导对方的情绪，感染对方的情感，最后营造有利于成交的氛围。

15．经常旁若无人地使用地方方言的顾客

这类顾客个性独特，自信心很强。和这类顾客说话，销售人员最好绕个弯子，不能直接提出要求。

口头禅是顾客经常性使用的词汇，因此富有很强的个人特色，也是他们性格的言语体现。销售人员应该多对顾客的口头禅加以研究，准确把握客户言语习惯背后的性格、性情，做到知己知彼，精准营销。

折射在酒中的顾客心理

作为现代交际场所的必需品，酒不仅仅是糅合人与人之间关系的佳酿，也是揣摩对方心理的工具。但是，这不是说你和顾客喝酒喝到位了，顾客就买单。喝酒固然可以加深顾客和销售员之间的感情，但聪明的销售人员更擅长在酒桌上通过顾客喝酒的细节来把握顾客的性格特点，然后对其有针对性地营销，这样会大大提高销售的成功率。

细心的销售人员会在酒桌上发现，酒的种类和顾客的性格之间存在着某种内在的关系。通过顾客选择什么样的酒，以及顾客喝酒的风格和他们举杯的姿势，就可以看出顾客的性格。所以，和顾客在酒桌上相处时，对他们的这些行为多加留意，并积极引导，就可以有效地促成交易。

李天羽是一家房产公司的推销员，一次他约客户在酒店谈生意，顺便问了一下客户喝什么酒。客户说："除了红酒之外，其他什么酒都不喝。"李天羽想起朋友和他聊天的时候提到过喝红酒的人一般性格都慷慨，他们一般都实力雄厚，而且对生活的质量要求很高。随后，李天羽在向这位顾客介绍房子的时候，尽量强调房子设计的独特、品位的高雅，最后才提了一下价格有点贵。但李天羽最后仍不忘提醒对方说，住在这样的房子里面和对方的身份很匹配。最后，让李天羽兴奋的是，客户满不在乎地说："只要房子真的像你说的那样就没问题。"一个 星期后，李天羽和客户实地看了一下房子，买卖就这样成交了。

在这个案例中，李天羽通过顾客喜欢红酒这一行为，初步判断出顾客的性格，进而根据其性格特点进行了有针对性的推销，最后达成了交易。可以说，酒让推销员李天羽在这位顾客身上找到了突破口，从而掌握了销售的主动权。那么，顾客性格和酒之间的联系究竟是怎样的呢？

1．喜欢白酒的顾客

白酒的度数一般以40度为界，高于40度算高度白酒，低于40度算低度白酒。那些选择低度白酒的顾客往往人际关系比较融洽，不过思想偏于保守。这些顾客的生活态度都比较积极乐观，不过有时候也会显得比较“心软”，即便曾经得罪过他的人向他求助，他也会不计前嫌。当然，这有时候会成为他们的软肋，容易被人利用。选择高度白酒的顾客性格更为豪爽，个性也较强。这样的顾客一般都热衷于冒险和挑战有难度的事情，敢于反抗权威。

面对喜欢低度白酒的顾客，销售员要多示弱，以引起他们的同情。在面对喜欢高度白酒的顾客时，销售员最好多去征求他们的意见，这样他们会觉得受到尊重，自然会对你有好感。

2．喜欢啤酒的顾客

啤酒是一种比较大众化的饮料，度数不高，一般人都比较喜欢。在日常生活中更倾向于选择喝啤酒的顾客会呈现出一些显而易见的特点。喝啤酒的顾客性格多温和，喜欢逢迎他人，遇事经常没有主见。面对这样的顾客，销售员要主动一点，担当一点，多给他们拿主意。

3．选择威士忌加水的顾客

一般喜欢威士忌加水的顾客都懂得应酬之道，非常擅长人际交往。在聚会　上，他们多扮演调节气氛的角色。在工作方面，这类人一般受人尊重。和这类顾客相处，销售员会感到很愉快。如果销售员在开展工作方面受阻，想要多去争取客户方中的中立者或者反对者时，不妨借助他们的力量，以团结到更多的人。

4．选择威士忌加冰的顾客

这类顾客是真正喜欢喝酒的人，他们对事物的判断都以实用为主，从不装腔作势。与人交往，他们往往爱憎分明，很少迁就他人。不过，这类顾客比较刚性的表达方式有时候容易让自己受伤。

销售员和这类顾客打交道，一定要讲信用，因为顾客本身就是非常注重承诺的人。一旦赢得了他们的信任，不管是对销售人员的工作，还是生活，他们都会鼎力相助。

5．选择苏打水的顾客

这类顾客一般都有理想，也会花费很多心思让自己的生活变得精彩。他们总会在脑子里面酝酿很多古灵精怪的想法，从而让简单的生活妙趣横生。他们无法忍受机械、单调的生活，与他们相处往往也会有很多乐趣。不过，这类顾客也比较敏感，所以和他们相处要懂得欣赏他们，不要打击他们。

这类顾客一般会留意购物方面的优惠信息以及销售技巧，所以具备

一定的“反促销”能力。不过，销售人员依然可以利用他们的虚荣心，慷慨地赞美对方，从而弱化对方的心理防线，有效促成交易。

6．选择香槟的顾客

香槟具有诱惑、奢侈、浪漫的色彩，被称为葡萄酒之王，一般和贵族联系紧密。所以说，喝香槟的顾客与其说是在喝酒，不如说是在摆身份、地位。当然，能喝得起这种酒的顾客，经济实力都比较雄厚。销售员和这类顾客有生意往来时，最好提前做好各方面的准备，比如既要对自己的着装考究，也要对时 尚、政治等方面的话题做一些有独立见解的提升。等关系到位了，谈产品就是水到渠成的事情了。

7．选择红葡萄酒的顾客

喜欢喝红葡萄酒的顾客往往干劲十足，不过他们也非常现实，注重眼前利益，对金钱和权力很迷恋。销售员和这类顾客做生意，要注重产品和服务的可操作性，最好多用一些可视化的数据做量化分析，让顾客一眼就可以看明白。不过，涉及具体措施要稳妥，因为他们不太喜欢冒险。

8．选择白葡萄酒的顾客

与红葡萄酒相比，白葡萄酒少了一些涩味。这类顾客性情温顺，有时也富有激情，但不长久。对待这类顾客，要趁他们心情好的时候，采取速战速决的策略，以防情绪低落后反悔。

9．选择不喝酒的顾客

除了酒精过敏之外，一般不喜欢喝酒的顾客可以分为两类：一类性格相对保守、懦弱；一类自我要求较高。前者较为温和善良，后者或许是曾经有过酒后失控的现象，所以就戒了。这种不喝酒的顾客往往自控力较强，销售员和他们交谈有时候也会感觉到对方很顽固，所以为了做成生意，就必须多点耐心和毅力。

从字迹看顾客性格

俗话说“字如其人”，意思是说字迹能从侧面反映出一个人的性格特点。销售员在和顾客接触时，不管是让对方签字，还是写一个单据凭证之类的，都会接触到对方的字迹，仔细观察，定会获益匪浅。

1．写字小的顾客观察力好

字体大小在2～4毫米之间，已经算是很小了。习惯于写小字的顾客观察力和专注力不错。他们很在意别人的看法，容易受外界环境影响，警觉性很高。如果字迹本身细小，并且越写越往上偏，表明对方注意力非常集中，喜欢做一些细致的工作。这类顾客以家庭为核心，而且愿意为家庭而自我牺牲。如果越写越往下，表明对方性格柔弱，太在意他人对自己的看法。销售员在进行促销的过程中，不妨说些涉及对方家庭的话题或者推荐一些适合顾客家人使用的产品，都能够从顾客那里得到满意的回馈。

2．写字大的顾客好表现

字体大小在6～8毫米之间，算是比较大的字体。这类顾客好表现，喜欢引人瞩目，做事麻利但有些鲁莽。他们可能有目的、有计划，但很少注重细节，有时候以自我为中心的心态很严重。

3．字体左倾的顾客情感压抑

字体习惯向左倾的顾客在社会生活中谨小慎微，情感压抑，对周围的环境反应也显得很冷漠。这类顾客独立自主，不容易和他人产生正面冲突。他们往往有着敏锐的观察力，是个很好的倾听者。

4．字体右倾的顾客偏好社会互动

字体习惯向右倾的顾客能动性强，思想开放，对精神层面的追求很痴迷，而且要求也很高。这类顾客性情开朗，同情心和集体观念都很强，很喜欢社会互动。如果顾客的字体是向右倾斜，而且向下倾斜，说明对方经常内省。这类顾客的意志普遍不强，做决定时很容易受到他人影响。

5．字体垂直的顾客责任感强

写字时字体垂直的顾客一般都独立自主，而且他们会时刻保持理智、思维清晰，做判断也会根据自己的分析，一旦做出决定就不轻易改变。这类顾客的自我控制力很强，行事谨慎，忠于职守，责任感、原则性都很强，情绪反应一般不会很激烈。

6．习惯写正方形字的顾客正直

习惯于书写这种字体的顾客，品行一般都不会有什么问题。他们尊重传统，办事稳重踏实，原则性很强。这类顾客的自我控制能力很好，所以外人一般很难揣摩他们的情感变化。

7．习惯写圆形字的顾客性情随和

习惯于书写圆形字的顾客，性情都较温和，为人处事在无形中总会展现出中庸的智慧。当然，这种智慧并不是刻意表现出来的，而是来源于他们性格里面固有的天赋。他们自我克制能力强，不喜欢与人发生正面冲突。当然，有时 候他们过于克制自己本能的需求，所以行动时优柔寡断，做重大决定时总是犹豫不决。

8．习惯写长方形字的顾客勇于开拓

习惯于书写这种字体的顾客身上反传统的特征比较明显。人一般自信心强，行动性也很强，而且为人处世爱憎分明，很少说模棱两可的话。

如果他们的字体向右倾斜，说明这个人性情豪爽、乐观向上，也勇于竞争。不过，他们的性格张扬外露，很容易得罪人。如果字体向左倾斜，说明对方好内省，情绪比较压抑，对周围环境反应冷漠。

9．扁形字具有顽强的毅力

写扁形字体的顾客不多，如果遇到的话，也能很容易判断他们的性格。这类顾客毅力坚定，自信心很强，不容易受外界干扰。他们做事认真、负责，而且有条理，但难免刻板僵化，缺乏弹性。

如果顾客的字体向右倾，说明对方有理想，勇于开拓，为人热情，容易与人相处，敢于冒险和做新的尝试。如果字体向左倾，说明对方性格叛逆，做事持之以恒。这类顾客往往清高，难免孤傲，所以不屑于做

很多世俗的事。他们属于典型的理性主义者，所以对现实社会常感愤懑不平，内心冲突很严重。他们的朋友不多，但亲密的朋友往往都很值得信赖。

俗话说，“处处留心皆学问”，销售员要善于捕捉任何一个可以揣摩顾客心思和性格的点，然后将其放大，并应用到具体的销售实践中。

CHAPTER SEVEN
第七章
避实就虚，顾客的心理弱点要巧妙利用

人性，都是有弱点的，特别是在涉及自身利益时，人性的弱点会表现得更为淋漓尽致。顾客在和销售员沟通的过程中，具体表达方式可能千差万别，但总的行为思路却一脉相承，就是渴望用尽可能少的钱获取尽可能好的产品和服务。销售员只要把握好顾客的这一心理诉求，就很容易从中发现顾客的弱点，并通过各种方式满足他们的诉求。解析顾客的心理弱点，重点在于迎合顾客的诉求，以达到顺利销售的目的。如果一味地利用顾客的弱点，只会适得其反，因小失大。

嫌货才是买货人

不管是在街边水果摊前，还是在商场里面的高档服装店里，总有顾客对眼前的商品挑三拣四，一会儿嫌价钱贵，一会儿又觉得质量不够好。总之，销售员和这类顾客在吵吵嚷嚷中，最终做成买卖的还是占大多数。很少有商家因为顾客的嫌弃而生气动怒，因为他们内心明白，这些嫌货的主才是最后买货的上帝。既然他们是衣食父母，商家忍两句就是了，为什么还要对掏钱的人发脾气呢？

其实顾客在对产品挑毛病的时候，也是对产品真正感兴趣的开始。顾客的这种明明有感觉，嘴上却嫌弃的言行被称为挑剔心理。事实上，顾客并非是在故意找茬，而是想通过这种方式获得更优惠的价格或更好的服务。此刻，销售员多点耐心，赔点笑脸，就能轻松做成生意。

谭炳德在一个小区的门口开了一家水果店，刚开始和附近的居民不熟，总有些人挑三拣四，甚至说些风凉话。

一天晚上，准备收摊的时候，店里进来一位上了年纪的顾客。在水果店里晃悠了两圈之后，对方才慢悠悠地问道：“你这里的草莓怎么这么贵啊？”

“大叔，你放心，我店里卖的水果都是新鲜的，质量绝对没问题，不信你可以免费品尝一下。”谭炳德没有一丝反感，反而非常热情地说。

顾客犹豫了一下，拿起一个尝了一下，不过还是摇着头说：“味道还行，就是个头有点小了。”

谭炳德问：“如果你要送人，我可以耐心地帮你挑几个大的，如果是自己吃，大小就无所谓了，你说呢？”

“可是我总感觉还是有点贵，再便宜点，我多买几斤。”

谭炳德依然满脸堆笑地说道：“我也是小本经营，真不能再便宜了，要不然会亏老本的。”

不管这位顾客怎样刁难，谭炳德都微笑应对。顾客虽然在临走的时候还在抱怨价格有点贵，但他除了购买了二斤草莓，还买了十多个苹果。

谭炳德在面对顾客的挑剔时，可以做到不生气、不反驳，不仅仅体现了自己的修养，也不全是对自己产品有信心，更重要的是，他对顾客的心理有种深刻的洞察力，明白他们外在行为所体现的深层寓意。

销售员在和顾客打交道的过程中，要眼睛灵敏，更要脑袋灵活。多观察，多总结，多思考，既不要轻信他们“不错不错”的赞美，也不要因为他们过激的批评而恼怒。永远相信一个规律：喝彩的多为看客，挑剔的多为买家。

当然，作为销售员，不能任由顾客的情绪发展，特别是在应对这类挑剔时，应该遵循一定的策略。

1．微笑

如果说两点之间线段最短的话，那么微笑就是两个人之间的线段。事实上，任何销售工作都是从微笑开始的。微笑可以提升销售员自身的形象，打开顾客的心扉。顾客挑剔的时候，即便其表情冷若冰霜，只要销售员保持微笑，那么，这样的微笑就像火热的太阳，向顾客发出耀眼的光芒。随着时间的推移，顾客脸上的冰霜终究会消融殆尽，此时，不是你求顾客购买，而是顾客不忍心不买。

2．自信

自信是一个人有所作为必不可少的条件，对销售员的要求更高，因为销售员在销售产品时遭受拒绝的频率更高，程度更甚。如果销售员自信心不够，顾客一眼就能够捕捉，从而使自己在接下来的讨价中处于劣势。面对各种还价的理由，销售员不能没有限度地随意降价，如果商品货真价实，就应该有坚守价格的信心。最后，你的自信也是顾客判断商品价值的一个标准，所以，自信会让你获得意想不到的收获。

3．识别

人们经常将商场比喻为战场，可见它们在很多地方都有相通之处。商场上尔虞我诈的陷阱很多，特别是对销售员来说，如果不去识别顾客的真实意图，很容易错失销售的机会或者无端浪费时间。为了不得罪人，中国人一般都不喜欢说“不”，所以很多还价的顾客其实也是婉拒的意思。此时，如果销售员没有领悟对方的意思，反而一个劲儿地劝说，最终只是自己徒劳。

面对顾客的挑剔、指责，能够不反唇相讥，这是做生意的起码条件，也是销售人员最起码的要求。如果在此基础上，对顾客的意见给予足够的重视，就会让顾客感觉到被尊重。从营销学的角度看，顾客嫌弃他所看中的商品证明他有购买欲望，嫌弃本身也是认真思考的过程，所以才会提出种种意见和要求。对顾客的异议，销售员除了微笑应对外，还要给予正面的解释作为回应。那些在购物或接受服务过程中嫌货的顾客，其意见不排除人为的偏颇，但毕竟也是切身感受，应该予以重视和落实。这样，顾客会觉得商家的改进中有自己的一份功劳，那么，他们成为回头客的概率也会大增。

犹豫不决的顾客要多给建议

与干练型顾客不同，犹豫不决型顾客往往会在产品的颜色、款式等细节上犯愁。不过遇到这类顾客，销售员应该感到欣慰，因为他们往往是准顾客，更容易生成订单。这类顾客之所以犹豫，说明他们确实有需求，只是对产品各方面的要求有点完美主义的倾向。另外，既然已经在产品的选择上犹豫许久，那么临走时不买一件，也对不起自己刚才在产品上消耗的时间。对待这类顾客，销售员首先要有耐心，明确他们犹豫的真正原因。但这还不够，毕竟销售员的时间也是有限的，所以为了尽快促成交易，就要想办法让对方尽快拿定主意，而最有效的办法就是给对方提建议。

柳思是一个保险推销员，看看她是如何向犹豫不决型顾客提供建议的。

柳思：“真巧啊，你想买的这款保险产品和我去年买的一模一样。”

顾客：“是吗？你们自己也买保险啊？”

柳思： “是呀，我虽然是卖保险的，但人生中也难免有各种风险，而且这款产品确实不错，就买了。”

顾客： “这个险种你们好几个业务员都给我讲过，但我还是不太放心。”

柳思：　　“你有什么地方不清楚的，可以提出来，我再给你解答一遍。满意了你就买一份，不满意了回头再说，你看怎样？”

顾客：　“你们业务员说这个险种如果买五份，到期后给我五万，如果身故了，但还没到期，这个钱还有吗？”

……

顾客：　“如果按你这样算，似乎挺划算，但买了主险，还能享受其他保障吗？”

柳思：“当然可以，而且还可以享受住院费和医疗补贴呢！”

顾客：　“但我拿你们公司的险种和其他公司的同类险种相比，还是感觉你们的收费较高。”

柳思：　“你说的没错，但你是否发现在保费额度方面，我们这个险种享受的优惠更大、更高呢？”

顾客：　　“如果买了一年期的险种，没出意外，钱是不是就白交了呢？”

柳思：　“你要知道，保险和买彩票可不一样，出意外和中奖的概率都很低，但买彩票是为了得到那个很低的概率，买保险正好相反，就是要规避那个很低的概率。钱虽然花了，但健康、安全有了，这不正是你想要的吗？”

顾客：　“你说的没错。不过我现在身体很健康，买保险会不会有点杞人忧天或者太早了？”

柳思：“去年我的一个顾客，本来打算给自己孩子上保险的，后来也是出于和你相似的想法，结果没有及时上，最后孩子因为车祸出了意外，在医院里住了两个月，花了三万多。如果他们当时及时给孩子买保险了，其中的两万块都可以报销。这样，大姐，你看我们已经有很多业务员跟你沟通过了，你和我们公司也算是有感情了。你不妨先买一份看看，感觉不错就帮我们做个义务宣传。另外，你以后也不用天天为这个事情操心了，可以安心做你的工作了。怎么样？”

顾客：“那好吧，就按你说的办。”

犹豫型顾客一般会有很多顾虑、疑问，所以拿主意总是显得很难。销售员 要抓住任何一个机会，向顾客提供自己的建议，并建立信任，必要的时候可以强势一点帮助顾客做决定。当然，给建议、做决定也不可信口开河，而是要具体情况具体分析，下面就是一些实用的方法：

1．顾客犹豫不决时，建议对方先买一点试试

有些顾客可能在销售员的宣传下，对产品有些兴趣，但对质量、实用性等关键部位、核心功能信心不大。销售员此时不妨建议顾客先少买一点。只要产品本身没有问题，虽然刚开始销量少，但是日后会稳步提升的。

2．顾客挑产品时，帮助他选

有些顾客购买产品的意愿很强烈，而且总喜欢东挑西拣，对产品颜色、规格、型号等格外挑剔，但一到交钱或者签单的时候，对方总是磨

磨唧唧。面对这类顾客，销售员需要改变策略，先不要和对方谈钱和订单的问题，而是在对方挑拣的时候，非常热情地和他们一起“挑剔”。这样，等你们忙完了，顾客看在你热情、辛苦劳累的份上，也不好意思再拖延了。

3. 顾客征询意见时，适当采用反问式的回答

有时候顾客提到的产品正好没有，销售员不妨采用反问的方式促成交易。比如顾客问：“你们这边有粉红色的电饭煲吗？”此时，销售员最好不要直白地告诉对方没有，可以反问：“你是特别喜欢粉红色吗？”“如果没有粉红色，你觉得白色、棕色、红色的你更喜欢哪一个？”这样的反问，既可以挖对方的需求，也可以给对方提供一个选择，有利于促成交易。

4. 主导顾客思维

不管顾客是提出了自己真心不懂的问题，还是有意刁难，销售员都要拿出自己的专业态度去应对，时刻主导顾客的思维，不能被对方牵着鼻子走。另　　外，销售员在回答和产品相关的问题时，思路一定要清晰，不能有含糊其辞、糊弄过去的想法。

5. 快刀斩乱麻

如果以上几种方法都不能打动顾客，就要用撒手锏，直接要求顾客签单。比如拿出故作轻松的状态，对顾客说：“我已经尽力了，如果愿意购买，就你掏钱，我给货；如果还是不确定，那也没办法，我还要做

别人的生意。”

犹豫不决是很常见的心理现象，即便购物不涉及大的决策，但很多顾客已经养成了习惯。他们之所以犹豫不决，从心理学角度讲，是缺乏某种安全感，所以销售员要通过建议、承诺等给予信心。顾客的信心有了，安全感足了，成交自然就顺了。

音乐，不只是营造舒适的购物环境

曾几何时，你是否想过音乐同购物之间有什么内在的联系？现实情况是，现在不管是走在嘈杂的大街上，还是坐在舒适咖啡馆里，都有音乐相伴，好像音乐本身就是我们这个城市的精髓。

肯定有很多顾客因为背景音乐声音过大，或者节奏过快，而对其感到厌烦，甚至因为背景音乐过于吵闹而放弃购物。尽管有这种情况存在，但是大部分顾客还是希望在消费场所听到音乐，甚至有调查显示，96%的消费者认为商业背景音乐对吸引自己购物或消费有益。关于这一点，有一个最新的研究显示，不论是点菜还是买东西，放不同的背景音乐，都会对顾客的购买行为产生不同程度的影响。

澳大利亚科廷大学等机构的研究人员曾邀请一些志愿者参与了三项试验：

第一项试验是关于吃的。他们给志愿者循环播放来自美国、中国和印度这三个国家的特色音乐，随后给他们一份菜单，上面有分别来自这三个国家的三十道特色菜，每个国家各十道，要求志愿者在五分钟内看一遍。

随后进行的测试显示，志愿者能回忆起来的菜品，多是在上菜单之前那一刻所播放的音乐所属的那个国家的。在志愿者被要求点一道菜的时候，他们也更倾向于点这个国家的菜。比如上菜单之前正好在放中国

音乐，那么志愿者就 会更倾向于点豆腐和饺子等在中国流行的食物。

第二项试验则对比了古典音乐与乡村音乐的不同效果。播放古典音乐时，志愿者表示更想买能展示“社会地位”的商品，比如香奈儿腕表或雅诗兰黛化妆品等。播放乡村音乐时，志愿者更倾向于买“实用物品”，比如记事本、牙刷、水杯等。

第三项试验测试了音乐对人们的影响程度。试验中播放的是古典音乐，志愿者在不同的时间压力下决定是否购买商品，结果显示，被要求在更短时间内做决定的志愿者，更倾向于做出购买的决定。这说明在时间压力下，音乐更容易通过潜意识而发挥作用。

通过这个实验，我们也可以看出，背景音乐对商家而言绝非可有可无的装饰品。或许顾客出门只是想买件衣服，结果在商场里听了会儿背景音乐就买了枚金戒指，这种事发生的概率不大，但只要顾客群体每人每天在音乐的熏陶下稍微多买一点东西，那对商家而言也是不菲的收入了。

基于音乐本身的魅力以及卖场音乐对顾客的吸引力，它已经成为商家在设计规划阶段开展的最基本的一项工作。好的音乐不仅可以点缀卖场气氛，还能够为顾客营造舒心的购物体验，最后即便顾客离开了，也会给他们留下美好的回忆。

不同的卖场，背景音乐差异会很大。比如咖啡馆里适合播放柔和的音乐，商场里逢年过节都会播放喜庆欢快的音乐，一些沿街的商店多会播放比较流行的音乐，主妇经常光顾的打折市场适合播放一些歌谣，百货商店里的名牌店铺适合播放古典音乐。

不同节日播放的音乐最好也和节日的主题相呼应，比如情人节播放张学友的歌，父亲节播放筷子兄弟的歌，儿童节就播放一些能唤起大人回忆的经典儿歌。除了节假日，不同时段最好也播放不同风格的歌曲。高峰期播放流行的轻快音乐，中午播放缓慢的休闲音乐。另外，最好多储存一些不同风格的音乐， 比如流行、摇滚、怀旧、古典等，轮流滚动播放，这会比一直播放同一类音乐更能打动顾客。

开店和打烊是商家每天必经的两个阶段，播音乐，有迎宾送客之意，做好了，可以成为顾客的谈资，相当于在为商家义务做广告。开店的音乐，风格要以激昂、流畅为主，最好选择几首经典的、让人记忆深刻的，用作长期播放。这样，顾客一旦听到这样的音乐，就会形成条件反射。

对音乐节奏的控制，欢快和抒情类可以作为首选，节奏缓慢和伤感类的音乐，选择时一定要慎重，否则播出后会起到相反的效果。在对音乐类型和风格的选择上，不妨尝试着把一些用于演唱会的音乐放在高峰期播放。另外，欧美、日韩经典歌曲也可以考虑放进播放列表，这样可以提升卖场的品位和时尚。

卖场平时播放的音乐既要精益求精，优中选优，也要注意定期更换。正所谓“流水不腐，户枢不蠹”，音乐对顾客的熏陶同样如此。时刻让顾客在同一个地点购物的过程中体验到新鲜感，他们也就越愿意成为这个卖场的常客。总之，音乐对顾客购物有着非常积极正面的影响，不管是商家领导，还是普通销售员，都应该利用好顾客对音乐的偏好。

谦卑的姿态让顾客享受心理上的满足

俗话说："满招损，谦受益。"但现实生活中，人得势或者处于优势地位时，往往会表现出高高在上、盛气凌人的样子。尽管这种姿态很招人反感，但是仍有人喜欢通过这种方式向他人暗示诸如"我就是比你强"等观点。特别是那些处于上层社会的人，在潜意识里更希望受到他人的尊重，希望对方比自己低一头。既然顾客是上帝，那么销售员完全可以在不违背原则和不损害尊严的情况下，向顾客表现出一种谦卑的姿态。事实上，销售员这样做的边际成本几乎为零，但所带来的边际收益却很大。所以，精明的销售员都很擅长在顾客面前表现出一种谦卑的姿态，以博取他们心理上的满足。

谦卑的姿态并不是要虎头蛇尾或者弄虚作假，更不能因为看到生意马上就成了而飘飘然。只要顾客没有签合同，对方的钱没有掏出来，生意都不算成交。另外，销售员与顾客之间并非简单的利益交换，因为顾客要购买产品，除了物质上的享受之外，还希望获得好的后续服务或者未来合作的潜在可能，所以不管是销售员还是顾客，都希望建立一种可靠的、牢固的长期关系。这样说来，销售员其实不仅仅是在推销自己的产品，还是在推销自我，而谦卑的姿态是连接顾客与销售员之间关系的最好纽带。

童欣是某建筑公司的销售经理，一年前，这个建筑公司承包了一项工程。　工程按照预定计划进展得很顺利，谁料在即将完工的时候却出

现了意外。原来，负责内部装修的承包商因为人手不够，突然宣布无法按期完工。这样一来，整个工程就要延期，到时候给公司带来的损失将会很大。

最后，双方各派出代表就此事展开交涉，童欣就是自己公司的全权代表。通过刚开始的电话沟通，童欣已经感觉到这位承包商的老板是个很势利的人，为了高利润，竟然背信弃义去和另外一家公司合作。不过，为了大局，童欣明白不可以把关系搞得太僵。在正式谈判的当天，为了营造一个轻松愉悦的谈判氛围，童欣特意不和对方就事论事地争论，反而谈起了与项目无关的话题。

话题谈到高潮的时候，童欣笑着说：“来之前，查阅贵公司资料的时候，无意间发现原来你们是一个家族企业啊。不简单啊！”

承包商略感意外，但还是兴致勃勃地接过话头，如数家珍地笑着说：“你知道吗，这个企业是我爷爷创办的，到我这里已经算是第三代了。”

童欣附和着说：“这个我还不知道，以为是你创立的呢！”

随后，承包商滔滔不绝地谈起了自己家族企业的创业史，童欣一点也着急，而是非常耐心地听对方讲，还时不时地点头表示赞许。等对方说完后，双方的关系明显融洽了许多。不过，童欣仍然没有说正事的意思，反倒说：“听说你们工厂是咱们城市最大的玻璃供应基地，包括很多外省的大工程都是从你们这里提货的。”

承包商一听，更乐了，兴奋地说：“公司是我一生为之奋斗的事业，所以各方面要做就做最好。”

童欣接着问道：“能到你们工厂参观一下吗？”

承包商欣然答应，还亲自带着童欣到了工厂车间。参观的过程中，童欣不止一次地夸赞车间的秩序井然，设备精良，还时不时地用手触摸，并向他询问、请教。

中午，承包商请童欣吃饭的时候说道：“很多人都想要我的材料，但还没有人像你一样，对我们的车间、设备如此感兴趣。”吃到一半的时候，童欣顺 口提到了工程供应的事，承包商说道：“其实我早知道你来的目的，本来是不打算和你们合作了，但没想到咱们会如此投缘。这样，我们之前承诺的什么时候完工，不拖一天，答应提供的装修材料，也不会存在半点问题。”

第二天，承包商就把短缺的材料补上了，而且还增派了装修的人手。

吃饭之前，童欣对供货、装修的事情一字未提，但这期间他所表现出来的谦卑姿态给客户留下了非常深刻的印象。这就是巧妙利用谦卑的一种策略。能够亲切地和他人说话是一种能力，可以从中获得不可思议的乐趣，重要的是还可以让顾客享受心理上的满足，促成交易。有些销售员刚开始做业务还可以保持谦卑的姿态，但是随着业务的发展、身份的提高，渐渐有了指手画脚、居高临下待人的习惯。其实，不管顾客的素养、学历、长相如何，也不管自己是登门拜访还是在办公室面谈，销售员最好都保持一定的谦卑。对顾客而言，最大的心愿就是花钱买产品或服务以满足自己的需要；对销售员而言，最大的心愿就是成交。所以，凡是有利于成交的手段，只要不违背法律、道德和原则，那就把它做到极致。当然，谦卑也是有度的，要具体情况具体分析，不能眉毛胡

子一把抓，见谁都无底线地盲目谦卑。如果他人对你的谦卑感到肉麻了，你也会感到尴尬，那么谦卑的效果就适得其反了。

暗地里的优惠，顺应顾客爱占便宜的心理

在激烈的市场经济环境中，销售人员该如何将更多产品高效地卖给顾客呢？其实只要用心去探索，会找到很多种方法，其中最为常见和有效的方法之一就是暗地里优惠，让顾客感觉到自己受到了特殊关照。

董胜和乔欢是夫妻俩，平时买菜做饭都是妻子乔欢负责。一天正好周末，外面天气也不错，董胜决定和妻子一起到附近的菜市场买菜。买肉的时候，董胜跟着妻子，顶着人群，绕了好大一个圈才走到一个肉贩那里。其实，刚才离他们很近的地方有卖肉的，而且董胜还提醒了妻子，不过妻子没说什么，只是径直往这个肉贩那里走去。

肉贩看见乔欢过来了，就像是碰到了老朋友，笑着问："今天还带了一个保镖啊！怎么样，今天来点什么肉？"

乔欢说："这是我老公，平时不怎么出来买菜，今天在家里没事，就出来溜达溜达。给我来半斤梅花肉吧！"

肉贩压低声音对乔欢说："今天的梅花肉是前两天的，不是很新鲜，我建议你买五花肉，这可是今天刚到的货。你要是要的话，我还是按照以前的价格给你。"

乔欢说："那好吧，就按你说的，来半斤五花肉吧！"

看完妻子买肉的经过，董胜心里很纳闷，问道：“刚才那边也有卖肉的，你怎么不挑不拣就径直来到这里？”

妻子把嘴巴凑到董胜耳边，悄悄说道：“我是这里的老客户了，老板也很照顾，每次都打九折。而且不管是在肉的质量上，还是斤两方面，从来没骗过我，所以我信得过他。”

话刚说完，肉贩已经把装好的肉递给了乔欢，而且最后还顺手把一块多切出来的瘦肉也添加到里面了。此时，董胜算是明白妻子葫芦里到底卖的是什么药。

俗话说：“亲兄弟，明算账。”商家和顾客一不沾亲，二不带故，凭什么给你优惠和好处。答案只有一个，那就是通过这种方式，销售员能从顾客那里赚取更多的利润。当然，很多顾客也明白这个道理，而且有的商家的优惠程度很小，但顾客还是经不住诱惑，感觉自己是被特殊关照的个例。

事实上，顾客的这种心理很容易理解。购物时，顾客不仅在意产品本身的价格，还会注意观察别人购买时的价格。如果同一件产品，自己买的价格比其他人便宜，顾客就会很开心，感觉自己受到了特殊关照，捡了个大便宜。所以，哪怕只便宜一点点，他们也会果断地决定购买。相反，如果销售员以最低价把产品卖给一个顾客，那么另一个顾客即便也以同样的价格买了，仍然会觉得自己只是普通大众的一员。

随着市场竞争的日趋激烈，很多商家都通过“清仓处理”“挥泪甩卖”之类的标语来吸引顾客。有些商家类似的标语一贴贴半年，一喊喊四季，但被这类标语吸引的顾客仍然很多，说明它确实是起到了效果

的。但是，这种方式只能吸引陌生顾客，要想以小成本吸引更多回头客，最佳的选择还是“暗地里优惠”。例如下面这个例子中，销售员就巧妙地利用了这种技巧：

黎平在市中心的一座商场里经营着一家商店。一天，有位中年妇女走了 进来。

黎平：“你好，欢迎光临，请问你需要点什么？”

顾客：“我想买个电饭煲。”

黎平：“哦，那你喜欢哪个颜色的？”

顾客：“白色的吧！”

黎平：“你说的这一种款色是销量最好的，你眼光真不错。”

顾客：“多少钱？”

黎平：“450元。”

顾客：“好像有点贵呀，能优惠吗？”

黎平：“一看你就是行家，不过我给你的价格已经是很合理的了。”

顾客：　“你要是能再优惠点我就买，不然的话，我还要再考虑考虑。”

黎平：“这样吧，我看你也是诚心想买，要不我送你一袋面粉怎么样。不过你可别告诉别人啊，就当是我给你的个人优惠吧。”

顾客一听黎平这样讲，就感觉别的顾客肯定都没有送面粉，自己算是捡了一个大便宜了。最后，顾客抱着电饭煲，提着面粉，高兴地离开了。

其实那个面粉是他们商店做活动免费赠送的，黎平只是换了一种方式给对方罢了。这种暗地里给顾客优惠的方法，不仅顺利地促成了交易，还让顾客感觉自己享受到了特权，下次八成还会再来。

这种暗地里优惠的方式固然好用，可以给顾客带来一些心理上的满足，但不能无的放矢。特别是在价格方面，如果前后差价很悬殊，顾客肯定会怀疑。另外，送给客户的小优惠，既要让对方尝到甜头，也要让对方感觉合情合理。

挑逗顾客的好“色”之心

美国一家研究机构的调查显示，人们在挑选商品的时候会普遍遵循一个“7秒钟定律”，比如面对琳琅满目的商品，大家其实只需要7秒钟就基本确定对这些商品是否感兴趣。在这短暂而关键的7秒钟内，色彩的作用占到67%，成为决定人们对商品好恶的重要因素。无独有偶，美国营销界也总结出“7秒定律”，即顾客会在7秒内决定是否有购买商品的意愿。商品留给顾客的第一印象可能引发消费者对商品的兴趣，进而吸引他在功能、质量等其他方面对商品做进一步的了解。如果商品的视觉感不强，顾客内心的排斥感就会自行启动，更不会去了解商品的功能了。所以商家如果在设计方面敷衍了事，失去的将不仅仅是一份关注，更是一次商机。

黄友光在南京一条商业街的黄金地段开了一家饭店，虽然饭菜可口，服务也很周到，但生意一直比较冷清，就连周末也不例外。有时候看到一些顾客明明在打听吃饭的地方，但一进入店门，还没咨询就掉头往外走。一次，黄友光和一位在大学教书的朋友谈及此事，说打算找个算命先生看看，到底是怎么回事。这位教书的朋友觉得黄友光的想法不靠谱，就决定实地考察一下，看看问题究竟出在哪里。

到饭店里还没开始仔细看，这位朋友就已经感觉到了问题所在。耐住性子　在饭店里面逛了一圈后，他发现饭店的墙壁、地板、桌椅都是偏红色的。看完后，这位朋友告诉黄友光：“你们饭店的红色太多、太

艳，这种颜色本身的冲击力就很强，顾客看见大量的红色会心情烦躁。”

黄友光听后大悟，没过多久就停业对饭店的室内装潢做了新的设计，以前凡是红色的地方都改为浅绿色，而且餐桌用品、地板也都换成了绿色。不过，后来在营业中又出现了新的问题：顾客消费完毕，都不肯离去，大大影响了餐桌的使用率。黄友光特地去请教了一下那位教书的朋友，朋友反问道：“我只说了墙壁，没说让你连餐桌、地板也换成绿色的呀。”黄友光回去后又照朋友的意思将店内设计做了进一步的完善，结果生意顿时红火起来。

原来，餐桌保留红色是为了促进顾客的食欲，但如果看的时间久了，就会变为令人烦躁的“火”，顾客自然就会乖乖地离开了。

通过这个例子不难发现，巧妙运用组合色彩对形成特定的氛围空间会起到极为积极的作用。所以，销售人员在卖场中要特别重视色彩因素对顾客视觉传达的意义。比如对物品的摆放、布置既要重视细节，也要做好整体色彩规划。有诱惑力的色彩规划不仅看起来协调，而且还有层次感，让进入卖场的顾客有购物的冲动，消费的欲望。一个色彩规划平淡、无新意的卖场，很容易让顾客产生审美疲劳，所以他们的钱包再鼓，也不会有购物的激情。

色彩搭配不是毫无规则的混搭，而是有自己的原则：

1．用色彩增强顾客对产品的记忆力

如果拿文字和图片相比较，人们对图片的记忆会更深刻，当然，如

果图片上出现有独特搭配的色彩语言，就会为图片在大脑中的储存记忆增加超过一半的机会。销售人员如果恰到好处地运用色彩，就会对顾客的视觉造成强有力的冲击，而这本身就会在顾客脑中形成一种强势的语言。比如京东的logo，采用红底白字外加一个名为Joy的金属狗，色彩对比鲜明，而且搭配合理，让顾客 看后留下极为深刻的印象。

2．利用色彩增加产品的附加值

即便是同一款产品，如果色彩多了，顾客的选择性自然也就多了，所以说色彩具有低成本、高附加值的功效。国际流行色协会的调查显示，在不增加成本的情况下，只通过改变颜色就可以为产品增加10%～25%的附加值。我们经常会在繁华地段的小商铺里看到色彩丰富的小饰品，即便样式大同小异，但仅凭这些色彩冲击就够顾客心花怒放了。当然，最重要的是这些色彩可以增加顾客的选择，刺激他们的消费。现在很多大的商家品牌也都会在产品颜色上下功夫来增加自己的附加值，比如成功入围世界绿色设计论坛博洛尼亚峰会“2015IDF国际创新奖”名单的“金罐加多宝”，为了体现销量夺冠，推出金罐，并打出“怕上火，喝金罐加多宝”的广告。最后，“金罐”不仅赢了设计，还赢了口碑，更赢了市场。同样，哈药集团生产的双黄连口服液为了突出自己，打出“三精口服液，我选蓝瓶的”的广告，正是运用了顾客对色彩的敏感来提炼自己产品的卖点。现如今，不管是金罐加多宝，还是蓝瓶三精口服液，都成了大江南北、妇孺皆知的广告词了，这对企业而言，都是无法估量的附加值。

3．运用色彩引起品牌的情感共鸣

色彩本身除了会给消费者带来深刻的视觉印象之外，还能够引发他们强烈的情感共鸣。比如，绿色有让人冷静的情调，蓝色有令人抑郁的特点，红色有令人兴奋的效果。瑞士的雀巢公司曾经做过一个有趣的试验，设计师将同一壶的咖啡倒入绿、红、黄三种颜色的罐中，让多人品尝，结果品尝者都觉得黄色杯子的咖啡味道偏淡，绿色杯子中的咖啡味道有点酸，而红色罐中的味道最好。最后，雀巢公司采用红色罐来包装咖啡，果然在市场上赢得了广泛的好评。

不同性别、年龄的顾客对色彩的感觉会有很大的差异，比如女性顾客和儿童对色彩更敏感，因此针对他们的商品更要注重色彩的搭配应用。

总之，不管是商品本身的色彩，还是包装、购物环境等，如果搭配适宜、合理，都会对顾客产生强有力的吸引，进而让他们对产品本身产生好感，并刺激他们消费。作为销售者，要学会在色彩上做文章，巧妙迎合顾客的好“色”之心。

在讨价还价中满足顾客的征服感

讨价还价不管是对顾客来说，还是对销售人员而言，都是常见的事情，不过，与其说顾客喜欢讨价还价，不如说他们更喜欢自己作为“上帝”从讨价还价的过程中所获得的满足感、征服感。在人们潜意识里，都会觉得销售人员能说会道，所以战胜销售人员，这种征服感更强烈。因此，销售人员在推销产品、卖东西的过程中，要学会利用顾客的这一心理诉求，与顾客议价时，找到一个大家都可以接受的平衡点，实现买卖双方的共赢。

那么，实际操作中销售人员该如何让顾客获得征服感呢？

1．高报价，预留浮动空间

讨价还价貌似是一件简单的事情，但在实际操作中却有很多技巧、方法。美国前国务卿基辛格曾经说过一句非常经典的话：“销售谈判的最终结果取决于你的实际要求夸大了多少。”这句话固然有点夸张，但也道出了销售谈判的核心。所以，只要销售者敢于理直气壮地报价，那么顾客就会觉得你的产品货真价实，当然，前提是你报的价格不能太离谱。这样，顾客在购买产品时，会觉得合理价格是自己通过努力争取来的，并以砍掉的价格作为自己满足感的心理筹码。相反，如果销售者一上来就给顾客报底价，就算你再天花乱坠地承诺，顾客也会在心里产生这样的反应：既然没有回旋的余地，那么就没有买的 必要了。低报价

固然是好心，但是一来你没卖出去产品，二来顾客没捡到便宜，所以只能算是“坏事”。

张女士在商场的一家鞋店里面看中一款凉鞋，便问道：“你好，这双鞋怎么卖？”

销售员：　“您的眼光真好，这款鞋是今年最流行的，才380元（底价200元）。”

张女士：“怎么这么贵啊……”

顾客最终只愿意出280元。

销售员：　“280元我就赚不到钱了，你看一下这鞋的款式、皮革质量，都是非常精良的。再者说了，我们这里从来不卖杂牌鞋，所以这些货都是名牌商品，你出280元确实太少了。”

顾客：“280元已经不少了……”

销售员又故意僵持了一会儿才说：“这双鞋你刚才也试过了，确实挺合脚的，我也看出来你确实是想买的，要不我们各退一步，你再加20元凑个整数，300元怎么样？你觉得好，下次再来，就当是我降价买个回头客了。”

顾客：“那好吧。”

在销售谈判中，如果顾客问价，先开出一个较高的虚价，可以为后面的谈判预留空间。当然，虚价一定要在合理的范围之内，不能高得离

谱。如果开价过高，成交价过低，顾客可能会有所警惕，即便价格商量好了，也会出尔反尔，最后不买了。另外，成交价不能和产品的底价相差甚远，这样可以防止有些顾客因为得知自己买贵了而引起价格投诉。

2．不要过早让步

有句老话说的是“天上不会掉馅饼”，所以在和顾客谈价的过程中，不能毫无理由地做出让步。过早让步，会让顾客觉得你做贼心虚：如果不是产品有问题，为什么要这样做？过早让步，会让顾客在心里对商品的价值打折扣，这会抵消掉从销售员那里“谈”来的价格差，自然也就没有什么征服感。

通常情况下，一些没有经验的销售员会这样和顾客谈价格：

“这个包多少钱？”

“280元。”

“能便宜吗？”

“如果你真的想要的话，那就230元吧。”

买卖双方在议价的时候，其实就是在进行一场心理博弈，必须遵循一个简单但很重要的原则：不要单方面过早让步，否则在接下来的谈判中就会陷入被动。上面这个例子中的销售员降价是很鲁莽且没有任何道理的，因为顾客只是随口问了一下，究竟是否想买还不清楚。销售员随口降价就是在间接告诉对方自己的商品标价水分太高，此时，顾客要么掉头就走，要么狠狠地砍价，最后吃亏的还是销售员自己。

顾客既然问能否便宜，如果销售员直接拒绝会显得很没有礼貌，也会挫伤顾客购买的欲望。此时如果给顾客限定一个条件，比如说“如果你买两个的话，可以按照260元的价格给你”，顾客也会觉得你的报价合情合理。有了这个限定性条件，销售员的降价就不再是单方面的了，顾客也不会对此产生异议。当然，这种让步一般发生在顾客主动询问或者为了延续洽谈时，否则最好不要先让步。

3．循序渐进地让步

销售谈判中，适度让步是完全可取的，但让步必须遵循一定的步骤，比如顾客第一次开价或还价的时候，不管其是否符合预期，都不要轻易接受，另外，后续的让步也要循序渐进，不能为了图方便，一步到位。议价的过程中进行微小的退让，会让顾客觉得这个销售员不死板，而且好像每一次退让都是为了顾客而做出的“巨大牺牲”。如果销售员不循序渐进，而是一步到位式的议 价，就会让顾客产生怀疑。

有位顾客看上了服装店里的一套运动衫，就对销售人员说：“这件运动衫我是诚心想买的，你就便宜点，60块卖给我吧。”销售员说：“好吧，你既然这么爽快，那么就按照你说的价格吧！”听到销售员这种答复，顾客往往会产生两种想法：第一，比我还爽快，莫非这件衣服有什么问题？第二，答应这么痛快，看来我刚才报的价还是高了。不行，我还得想办法再降点。

刚开始议价的时候，销售员往往很容易忽视顾客的这种心理，从而造成销售上的失误。要明白，很多顾客第一次出价或者还价只是试探，

销售员一旦接受，顾客就会得寸进尺，进而对产品或者服务产生怀疑。成交之前多让顾客经历些挫折，这样他们才会心情愉悦地购买你的商品。

一个优秀的销售员除了具备良好的口才之外，还必须具备一定的耐心，所以不要对顾客的讨价还价行为感到厌烦。在讨价还价的过程中，顾客会对销售员产生一定的信任，并对产品有了相应的认可，此时产品价值和价格之间的平衡点才会浮现，成交才会成为可能。如果销售员死守底线或者盲目变通，都会让顾客心有疑虑，也就不会产生所谓的征服感。

用限量刺激顾客的占有欲

对经济学略有了解的人都应该清楚，商品的价格主要取决于价值，但会受到供求关系的影响：当商品供不应求时，价格上涨；当商品供大于求时，价格下跌。现实生活中，有些商家靠出售廉价品积累财富，也有商家靠定制高端货赚取利润。

爱马仕是世界著名奢侈品品牌，已经有170多年的历史，其箱包、丝巾、领带、男女装和生活艺术品等十七类产品在世界高端市场广受欢迎。然而，让很多人大跌眼镜的是，其定价在7万到30万元的经典包款Birkin和Kelly长期处于缺货状态。据有关人士透露，为了买这样一款包，很多人要提前三五年预约。

其实，爱马仕的这种销售方式是为了保证商品的质量，但更重要的是，它也是一种巧妙利用顾客心理的营销策略。俗话说，“物以稀为贵”。一些高端奢侈品打出“限量发售”的牌子，其实就是向顾客传达“物以稀为贵”的信息。这样，越是供不应求，越有利于凸显价值，也越有利于吸引潜在顾客。这种处于“饥饿”状态下的货物，最容易成为顾客的猎物。

当然，一般销售员很难接触像爱马仕这种高端的产品，但这不意味着就与　限量无缘。现实消费领域中的限量无处不在，比如逢年过节或者重大赛事，像可口可乐、加多宝这样的饮料品牌都会推出“限量版”纪

念罐装。限量对销售员来说是一种很高明的营销方法，一般会有如下好处：

1．降低风险

对于一些创意性比较强的产品，全面投入市场前，都会先向市场投放少量产品，以达到投石问路的目的。这些限量的产品投入市场后，如果反响不错，再进行批量生产；如果没有反响或者反响没有达到预期，就暂时停产，并进行改进，以防止造成更大的损失。

2．刺激顾客的消费欲望

经常在各类广告上看到诸如“数量有限，售完为止”之类的字眼。其实，这正是商家营造产品稀缺性的一种手法，事实上，很多顾客看到后，都会有种想去购买的欲望。

斯沃琪是一家瑞士的手表制造商，他们每推出一款产品五个月后就停止生产，这直接导致很多专卖店经常会有顾客排队购买的现象。有时候，那些非常渴望得到这款手表、但没买到的顾客，不得不进入拍卖行参加竞拍。斯沃琪原本只是一般时尚品，依靠这种策略，很快成为经典时尚品牌。它不仅满足顾客的实际期待，还成为很多收藏爱好者追逐的珍品。

当然，随着时代发展，商品竞争日趋激烈化，人为制造短缺也会存在一定的风险。所以，要限制某个产品的销量，就必须保证该商品具有

其他同类产品不可替代的优势。也就是说，限量的产品，必须在设计、材料、做工方面，与其他同类产品有明显的差异，能满足顾客为得到它不惜花高价的期望。

抓住不同顾客的心理弱势

人各有所长，心理弱势也各不相同。对于销售员来说，针对不同顾客的心理弱势，有针对性地采取对策，才是高效劝服顾客购买产品的良策。确定顾客的心理弱势，有多种分类标准，但是现在较为普遍的一种是根据顾客的购买态度来判断。正如我们经常说的“态度决定一切”一样，顾客的购买态度也是影响他们购买行为的主要因素。从这个角度去分析，可以将顾客分为以下几类：

1．理智型顾客：要专业

理智型顾客在购买产品前，一般都会广泛收集相关信息，并在同类产品之间进行较为详尽的比较。等这些信息都了解到位了，才会做出购买决定。这类顾客的思维一般较为冷静，很少受到销售员的引导。

面对这类顾客，很多销售员会感到无解，索性就顺其自然地发展，其实这是一种惰性心理。也有些销售员不甘心，就把营销策略定位在对产品的包装、广告等华而不实的信息大肆渲染，结果发现顾客依然不为所动。其实，销售员没必要在这类顾客身上耍太多心眼，只要把自己对产品的专业以及对顾客的专注发挥到平均水平以上，就可以赢得他们的“芳心”。

汤芳所在的公司主要生产各种化学原料，一次山东菏泽的一个农药

厂正好　　需要一批化学试剂，公司便派她去前去洽谈这项业务。刚开始，汤芳就想按照传统的方式“游说”对方，结果沟通了好几次，单子也没有签下。尽管汤芳已经告诉这家农药厂的老板，说他在当地的几家同行用的都是自己公司的产品，该老板还是不为所动，最后汤芳败下阵来。

不久，汤芳的同事李杰接手了这笔业务，他先是从汤芳那里了解了一下上次失败的经过，又根据其中的细节勾勒出顾客的类型，便决定改变策略。去之前，他把产品的各项说明资料准备充分，与顾客见面后，他说的重点也主要放在技术方面的讨论上，针对顾客的各种疑问，他回答得有条不紊。最后，只面谈了两次，这笔生意就做成了。

对理智型顾客而言，不要以为同行已经购买过你的产品，他们就会买单。事实上，即便是身边的朋友购买了你的产品，他们在购买前也会认真分析。鉴于此，与理智型顾客接触，不能操之过急。除了表现自己对产品的专业之外，始终保持对工作尽责的态度以及对成交矢志不渝的信心，对方就可以感受到你的专业、热情，他们的心扉最终也会向你敞开。

2．冲动型顾客：要奉承

冲动型顾客最大的特点就是情感外向，随意性较强，所以其购买行为也容易受到广告、氛围、服务介绍等诱导和影响。面对这类顾客，销售员要注意观察他们的情绪，时不时地说些赞美、奉承的话，让他们的心情始终保持愉悦，成交就会水到渠成。

有位身材苗条的年轻女士在郝彤经营的服装店里试穿衣服，结果试了五六件仍然没有选到满意的。郝彤做服装生意好多年，算是老江湖，一眼就看出这位女士属于冲动型购物的顾客，便在一旁打趣说：“你穿这件衣服不太适合，因为它没能把你完美的身材完全展现出来。”

年轻女士一听这话，脸上的表情顿时有了变化。只见她直起身子，重新在镜子里审视自己，表面上是在看衣服，其实是在观摩自己的身材。此时，她发现自己原来如此令人赏心悦目，而自己刚才还在嫌弃的衣服上的问题也消失不见了。顾客嘴上没说，但脸上的表情以及附带的一系列微动作已经把她的心理给出卖了。郝彤见此情形，又赞许道：“你刚才试过的第二件其实蛮适合你的身材的，而且衣服的颜色和你的头发的颜色非常搭配。”

年轻女士说道：“你说的确实不错，我刚才也是对那件衣服比较满意的，穿在身上感觉一下子恢复了活力。要不你帮我装起来吧，我再看看别的衣服。”

冲动型消费的顾客，一般没有自己的主见，所以销售员在对他们进行奉承、赞美时，不要忘了给他们提供一点小建议。另外，需要注意的是，冲动型顾客购买意愿的实现过程往往很短，所以销售员必须把握住他们的“热度”，速战速决。

3．习惯型顾客：要疏导

习惯性购物是指顾客按照个人对品牌的偏好进行定向购买的行为，比如有些顾客对耐克情有独钟，所以买的运动鞋都是这个牌子的。这类

顾客的购买习惯一旦养成，就很少会受到其他广告宣传的影响。他们因为长期使用某个品牌的产品，从而有了信赖感或者情感，便按照习惯重复购买。

对销售员而言，如果明知顾客是习惯型的顾客，还一味地向他们灌输广告语，无休止地促销，无异于自杀式推销。习惯的力量就像潮流、洪水一般，很强大。硬堵堵不住，放任亦不行，最好的办法就是疏导。所谓疏导，就是给顾客一个全新的、在其习惯性消费的产品身上无法体现的购买理由。

张翔在一家专业生产沙子的工厂做产品部经理，一次在拜访顾客的时候路过一家建筑工地，得知他们十多年来用的都是某一家工厂的沙子。放在平时，　他可能就放过去了，但这次眼看就到年底了，结果他们部门的年度业绩完成量还差两成。抱着试一试的心态，张翔在返程的时候，特意来到这家建筑工地，也顺利地见到了采购沙子的业务经理，无奈，被拒绝了。回公司的路上，他反思了一下自己的言行，觉得并没有不合理之处，便觉得问题可能出现在对方身上。想到他们已经连续购买另外一家工厂的沙子长达十多年，里面肯定存在着习惯性消费的倾向，张翔决定改天再去一次，并且用另外一种方式说服对方。第二天，张翔早早地赶到了建筑工地，见到昨天的那位业务经理。这次，他什么话也没说，就从皮包里取出一个小袋子，往地上倒，结果顿时尘土飞扬。站在一旁的经理被呛得连忙捂住鼻子，问道：“这是干什么？”张翔从容地说道：“这是你们现在正在用的沙子，刚从工地那边取来的。”接着，他又拿出一个小袋子，倒出来的同样是沙子，但没有飞扬的沙尘。“这个是我们工厂生产的沙子，这样做是为了让你对比着看一下。”就这样，对方的采购经理接受了张翔的订单。

有时候，顾客的消费习惯并不合理，但他们又不自知。此时，如果用一种全新的视角来展现自己产品的差异化形象，或许会博得对方好感。一旦对方认可了你的产品，同样会对你的品牌形成一种持久性、习惯性的消费。

4. 选价型顾客：要优惠

选价型顾客一般都以物美价廉作为自己购买决策的首要判断依据，所以他们除了对产品的质量有所关注外，对其价格更是格外敏感。面对这类顾客，销售员比较实用的做法就是促销、降价或者赠送一些小礼品等，以保障整个销售任务的完成。

商场里，销售员经常遇到如果不降价，顾客就不购买的情况。于是销售员也形成了自己的策略，比如告诉顾客“这可是清仓处理的，都不挣你钱的”“快下班了，我就少挣点，不过你可别告诉朋友是这个价钱买到的啊”， 结果顾客自认为独享了低价的优惠，满意而归。其实不管顾客再怎么刁难，精明的销售员总会找到合适的方法，让顾客以为享受了优惠。

选价型顾客一般对产品的真实价格并不怎么关注，他们只是想买自认为最实惠的物品，所以销售员要善于抓住这类顾客的软肋，巧妙说服。另外，在选价型顾客中，还有一种比较特别的群体——选高价型顾客。他们一般对低端产品都比较排斥，而且坚信一份价格一分货，所以为了追求品质，往往倾向于选择价位高的产品。所以，对待这类顾客，销售员的思路要从“优质低价”向“优质高价”转变。

当然，顾客的行为显然要比以上罗列的四项复杂得多，而且心理弱势也不局限于以上几项，但不管遇到哪类顾客，销售员都要主动迎合，了解对方的需求。只有明确顾客的心理，才能发现弱势；只有发现顾客的弱势，才能对症下药，销售工作也才能水到渠成。

CHAPTER EIGHT
第八章
有的放矢，顾客的行为特征须精确解析

顾客的行为心理固然不同于一般的产品，但销售员在解析的过程中，也需要学习工人对自家产品精雕细琢、精益求精的工匠精神。顾客行为既千差万别，又有章可循，如果不精准解析，就可能张冠李戴，或者眉毛胡子一把抓。销售员并非要在解析顾客行为心理学方面表现得多么专业，但至少应该对顾客行为有明确的界定，并对他们不同的消费心理有所掌握，这样，在销售的过程中才会有的放矢，不慌不乱。

识别成交的三种心理信号

人们经常把商场比作战场，可见它们在某些方面的确有诸多相似之处，所以战场上的某些逻辑、规律等也可以用在商场，比如孟子的“天时、地利、人和”之说。作为商业领域中的重头戏，成交自然扮演着非同一般的角色。所谓地利，重点在于商场的地段、布局等，比如市中心的超市肯定会比郊区的超市更赚钱；所谓人和，重点在于销售员的口才，比如一些精英级的销售员可以把顾客说的让对方觉得不买你的产品都不好意思，而且买了之后还会向你表示感谢；所谓天时，重点在于顾客的心境，也可以说是我们通常理解的所谓成交的时机。比如顾客一开始犹豫不决，任凭销售员怎么说也无济于事，最后顾客自己想通了，想买了，这便是天时。地利、人和不在本书考察的重点范围之内，所以暂且就天时（时机）展开详述。

时机貌似同销售员的口才、能力关系不大，但销售员如果也这么认为，并粗心应付，大意对待，那么时间一旦过去，机会便永不再现。一流的销售员都会明白，顾客购买的时机总是若隐若现，而且往往只有那么一瞬间。心理学有个词叫“心理上的适当瞬间”，指的是顾客与销售员在思想上完全达到一致的时机，也就是说某些瞬间顾客和销售员的思想是协调一致的，这就是成交的最佳时机。如果销售员未能及时发现，而顾客又不好意思直白表达，短暂的瞬间一旦错过，再次成交的机会就会渺茫。

销售过程中，销售员对“适当瞬间”的把握至关重要，太早或者太晚

都会影响交易。其实“适当瞬间”的到来都会伴随着很多特征变化和信号，善于观察的销售员很容易就能感知到。一般而言，顾客的购买兴趣是逐渐上升的，并且当购买时机成熟时这种兴趣会达到一个峰值。顾客的这种趋向明朗化的心理活动会通过各种方式表露出来，也就是向销售员发出成交的信号。

成交信号一般会通过顾客的情感、行动、语言等表露，有些是无意间流露的，有些是有意为之，前者更需要销售员仔细观察。顾客成交信号大体上可以分为表情信号、行为信号和语言信号三种。

1. 表情信号

顾客的面部表情往往比较丰富，其中诸如眼睛注视、点头赞许、嘴角微翘等都表示他们内心的感受，也都在表明顾客的想法，故而均可以视为成交的信号。从一些明显的表情上，可以判断出顾客是抵制购买，还是急于购买。及时发现、理解、利用顾客的表情信号其实很容易，大部分都可以靠常识解决，具体做法就是仔细观察、体验，并积极引导。一旦捕捉到顾客发出的成交信号，就果断采取成交措施，往往会事半功倍。

销售员李彤在分享自己的经验时，提到过这样一种方法，就是利用“以便……”句型来塑造成交契机。她的方法很简单，就是每说完一项措施，都会附带“以便……”句式，随后说明有利于顾客的所有内容。比如：

“张经理，我们会在市场相对冷清的一个月内开个会，以便做好充分准备，等管制一取消，就立刻扩大这种产品的市场布局。”

“王小姐，希望现在就可以安排这件事，以便分公司更好地为你提供服务。”

运用这种句型非常有效，它不仅可以让顾客感受到销售员对自己的重 视，还可以提醒顾客立即行动是最为有利的选择。所以，销售员不妨在实战中结合实际情况，多用一些“以便……”句型，看对自己的业绩提升是否有用。

2．行为信号

所谓行为信号，就是顾客通过各种行为动作释放出的各种线索。这些信号一般会比较突然、隐晦，但它确实会告诉消费者，顾客已经做好了购买的决定。销售员一旦意识到顾客的这类信号，就要停止再谈论产品，为下一步骤做准备。

销售一般会遵循这样一个过程：销售员先询问顾客的需求，再推荐适应的商品并详述其优势，接着了解顾客对该产品的接受程度。有经验的销售员会在这一过程中仔细观察顾客的行为变化，并凭借直觉感知顾客什么时候打算购买。当然，现实生活中，很多销售员往往是说得太多，观察得太少，结果一再错失销售时机。比如当顾客比较友好或者对产品的兴趣很浓的时候，很多销售员习惯性地误以为只要把有关产品的所有情况都讲清楚了，顾客就会购买。其实，顾客的友好以及对产品表现出的浓厚兴趣本身就是行为信号，销售员此时应该做的就是直接问对

方是否要购买。介绍产品固然重要，但是对有些顾客来说就是画蛇添足，说多了不定还会在哪个地方弄巧成拙。

3．语言信号

有时候，顾客的语言会直接透露出购买信号，比如顾客问道：“这个型号的螺母有现货吗？”这是顾客表达购买非常直观的信号，说明成交的时机已经成熟，不用再费事。如果顾客再询价，说明兴趣极为浓厚；商讨价格，说明对方已经确定购买。

语言信号的种类繁多，有表示询问，有表示反对，也有表示欣赏的。不过，应该注意的是，语言信号也比较复杂，比如同样是反对意见，有些是成　交的信号，有些则不是，所以具体情况还需具体对待、分析。语言信号整体而言还是比较直观、易懂的，所以销售员只要有意捕捉，还是非常容易促成交易的。

购买信号在成交的过程中至关重要，它不仅关联着买卖成功的概率，如果对策得当，还可以大大缩短销售时间，减少销售人员工作的时间成本，换句话说，也可以提高他们的工作效率。

了解顾客购买的心理动机

购买的心理动机就是促使顾客实施购买行为的驱动力，这种驱动力可能受到自身经验的影响，也可能受到成长环境文化或价值观的熏陶。比如口渴了，想买瓶水，经验会告诉你哪一款更适合你的口味、更健康；如果你饿了，想吃饭，那么北方文化熏陶出来的购买行为更倾向于选择面食，而南方文化熏陶出来的购买行为更倾向于选择米饭。心理动机直观上是在研究顾客，但根本上是说给销售员听的，毕竟只有当销售员对顾客的购买心理动机了如指掌，才能在促成交易的过程中游刃有余。

1．商品动机

有些顾客往往会钟情于某一特定品牌，所以会始终如一地购买此类产品，我们可以将他们的购买动机定义为商品动机。商品动机一般可分为理性动机和感性动机。前者指顾客购买产品前必须充分考虑其“实用性”，比如经常在电视广告中看到某一款电饭煲，得知其坚固、耐用，而且经济、实惠，才激发他们的购买欲望。后者指顾客购买产品的理由并不明确，只是一时冲动才买的，比如看到电视中某个自己喜欢的女明星在用一款洗发液，自己就去购买了。

理性动机一般包括品质优越、价格实惠、售后服务值得信赖等。与理 性动机相比，感性动机有描写、暗示、联想等作用，因此动人的广

告、华丽的陈列等，都会激起这类顾客不由自主的购买冲动。一般引起此类顾客强烈购买欲的心理因素包括：自尊心、野心、追求流行、不想输给别人、与众不同等。

2．爱顾动机

有些顾客会对某一特定企业或商店里的产品情有独钟，所以会经常光顾那里购买各类产品，并成为他们的固定顾客，我们可以称这类动机为爱顾动机。从感情上分析，顾客之所以有这样的动机，是因为商店具有迷人的气氛以及扣人心弦的产品陈列等，或者说他们店里的服务态度很不错，给自己留下了深刻的印象。从理性角度分析，或许那里的产品质量优良、款式新颖，或者交通便利等。

3．求廉动机

求廉动机就是指顾客以追求商品实用、价廉为主要目的的购买动机，具体表现在顾客对商品价格的格外重视。因为这类顾客对所购之物有着实用和廉价的双重标准，所以在购买过程中会进行反复比较，最后才决定是否购买。这类顾客的收入往往有限，所以希望将有限的收入支出到更多的产品上，以此来提高生活质量。

当然，这并不意味着求廉动机只出现在低收入顾客人群中，事实上，每一个阶层的顾客都有这类动机，只是表现程度不一罢了。总之，顾客的求廉动机不完全由他们的收入决定，也可能和他们的购买习惯、从事职业、所处环境等有很大的关系。

求廉动机大体上可以分为两类：购买高档产品后，常常在确定相关

款式、品类后，希望少花点钱；购买低端产品时，对产品的花色、款式要求不高，只要价格低廉、实惠就会购买。

4．求美动机

爱美之心固然人皆有之，但顾客的求美动机还略有不同，他们购买商品时的重点在于其美观、美感。这类动机的顾客主要集中于中青年妇女、文艺界人士，比如他们在衣着方面注重着装美，在家庭陈设方面注重雅观等。这类顾客并非不在意商品的使用价值，只是更在乎整体的美学价值，他们也是首饰、工业品、化妆品等购买的主力军。

随着市场经济的发展，生活水平的提高，顾客在购买商品时求美的动机会越来越强烈。所以商家在不断改进产品的外观和样式的同时，销售员也要研究美的潮流性和顾客的心理倾向性，以适应他们对美更高的追求。

5．求新动机

求新动机就是顾客对商品、服务的时尚特色等为主导的购买动机。这类顾客在购物时，特别看重商品的式样、造型、颜色等，而且追求时髦，与众不同，对所有陈旧的、落伍的式样都嗤之以鼻。在购物时，这类顾客受社会环境、广告宣传和潮流导向等影响很大，对商品的潮流性和时尚性看得很重。他们容易接受新思想，也会很快融入新的生活方式。当然，求新动机的顾客主要以青年人为主。

6．显性动机和隐性动机

顾客在产生消费需要的时候会引发两种消费动机：一种是顾客主观认识到并承认的消费动机，一种是顾客没有意识到或者不愿承认的动机。前者为显性动机，后者为隐性动机。比如顾客想买一辆奔驰汽车，认为自己看中的是奔驰的性能，这就属于显性动机。事实上，奔驰车作为高端、身份、地位的象征等因素，即便顾客不承认，也不能否认顾客有这方面的动机，这就属于隐性动机。在广告设计中，我们经常会看到赋予产品显性和隐性动机的例 子，如下图所示内容：

广告中的隐性、显性动机分析

产品	广告语	动机分析
奔驰汽车	领导时代，驾驭未来	汽车作为一种交通工具，对所有的顾客而言都是显性动机，而汽车的品牌、价位等，因为凸显了顾客的地位、身份，所以属于隐性动机
百事可乐	新一代的选择	可乐作为解渴的饮料，对所有的顾客而言都是显性动机，但百事可乐所展示的年轻人更有活力，也渴望展现自己的活力，对年轻顾客而言，则属于隐性动机
海尔电器	真诚到永远	人们购买电器，首要希望一般都是质量，所以质量也可以理解为显性动机。海尔把顾客当朋友，以真心换真心，有了感情的介入，则属于隐性动机

不同年龄的顾客行为心理分析

销售员在销售洽谈过程中很容易就会发现，顾客的年龄对他们的购买行为有着非常明显的、直接的影响。不同年龄段的顾客因为兴趣、爱好、欲望、职业等不同，所购买的商品种类和结构等都会有较大的差异。如果销售员可以对不同年龄段的顾客心理有了一个宏观的把握，那么在具体的销售策略上就会游刃有余。

1．老年顾客的行为心理分析

老年顾客一般的特征就是孤独、寂寞、社交圈子较小等。销售员在向这类顾客推荐产品时，他们一般会征求家人的意见，然后才决定是否购买。当然，并非这类顾客有意磨叽，而是时代发展太快，有很多东西他们不了解，所以做决定前往往会比较谨慎。

销售员在向这类顾客介绍产品时，要表现出足够的耐心，言辞清晰，态度诚恳，同时表现出对他们的关怀。介绍完后，销售员切忌给他们施压或督促他们，因为他们对这些很敏感，也很反感。若是因此“引爆”了他们的脾气，最后下不来台的还是销售员。所以销售员不妨多花点时间和他们谈心，聊聊他们的儿女孙辈，这样很容易和他们建立感情。感情到位了，不但可以和他们做成生意，而且未来说不定还会成为朋友。这样，他们以后再买什么东西时，还会 找到你的门上。

2．中年顾客的行为心理分析

中年顾客大多事业有成，家庭稳固，他们对自己的未来以及家庭的未来都格外重视。大多数场合，这类顾客都是购物的主要决策者，而且只要产品确实符合他们的要求，往往很快就可以买下来。

销售员在向这类顾客推荐产品时，最有效的策略就是变相表达对他们的家庭、家人的羡慕及赞美之情。当然，对于一些更为热情的顾客，可以适当拍他们的马屁，比如对他们事业的成功表达敬佩之情等。顾客一高兴，生意自然成。

3．年轻夫妇的购物心理分析

刚谈恋爱时，年轻情侣的花钱模式或许可以用大手大脚来形容，一旦结为夫妇，他们花钱的动作就会有所收敛。销售员在和这类顾客交谈时，不妨借鉴与老年顾客的沟通方式，也可以博得他们的好感。年轻夫妇的思想一般都较为乐观，所以销售员只要表现出足够的诚心，他们是很少会拒绝的。另外，销售员在介绍产品时，也要善于刺激他们的购买欲望。

4．时尚青年的购物心理分析

这类顾客多属于未婚青年，购物节奏方面喜欢紧随时代潮流，追求时髦个性。销售员不仅要向他们介绍最前沿的产品，还要在和他们沟通的过程中用最流行的语言、观点、思维等和他们互动。一旦他们把销售员当作“自己人”，购买产品就是“分分钟”的事情。

“80后”“90后”顾客消费行为的特点

曾经集万千宠爱于一身，又被担心是垮掉的一代的“80后”如今多已成家立业，成为社会的中坚力量；紧随“80后”，被大众称为“玩的酷、靠得住”的“90后”们也纷纷踏入社会，开始为自己的理想、抱负打拼。与他们鲜明的个性遥相呼应的是他们的消费行为。作为商家也好，销售员也罢，唯有真正解读他们的消费心理，才可以把握未来时代潮流的发展趋势。

1．“80后”的消费特点

（1）独立、叛逆

从顾客行为心理学的角度讲，“80后”很容易因为过多的呵护而产生逆反心理。这类顾客一般不喜欢他人过多干预自己的决策，也不喜欢对他人的行为指手画脚，因为在他们眼里，每个人都是独立的。可以说，东西方文化上的差异在“80后”身上已经越来越小。

（2）新鲜、刺激

“80后”喜欢刺激、新颖的生活方式，对新产品的尝试也很向往，不过忠诚度一般。“80后”顾客是在参差不齐的海量广告氛围中长大的，哪些广告是可信的，哪些是有水分的，他们都有自己的判断，而且他们对自己这种感觉还是非常有信心的。有时候，为了追求刺激，尝试新鲜，

他们会非常耐心地搜索 各种信息，寻找他们想要的产品。

（**3**）时尚、个性

“80后”成长于中国社会由计划经济向市场经济转变的时期，生活水平较自己的父辈都有了质的提高，这也养成了他们非常个性、自我的性格特征。他们不满足于既有的标准化、模式化、崇尚风格化的消费观念。与“90后”相比，“80后”对时尚的追求相对理性，但更为理想化。而且在追逐的过程中，自我的消费欲望以及特定需求很强烈。

（**4**）冲动、超前

“80后”一般都出生于“4-2-1”的家庭组合，所以从小就受到爷爷奶奶、外公外婆以及父母的精心呵护，以自我为中心的价值观很强烈。他们一般都是衣来伸手，饭来张口，所以潜意识里“想要就一定有”的观念也很强烈，有时候即便经济条件不允许，他们也会受到自身情绪的强烈影响，而做出与自身收入不成比例的购买决定。另外，“80后”也是中国信用卡消费的主要人群，这一方面大大缓解了他们大手大脚的经济限制，也助长了他们超前消费的行为。

2．**“90**后**”**的消费特点

（**1**）虚拟现实

随着互联网的普及以及各种移动设备、智能手机的广泛应用，“90后”对外界的了解以及接触越来越依赖网络，这种趋势也让越来越多的“90后”成为“宅男”“宅女”之类群体的代表。他们也知道网络上的时尚与新鲜不一定有什么现实的价值，但同时认为可以带给他们不一样的新

鲜感和好心情，所以在他们眼里，网络世界比现实世界更重要。

（**2**）广告效应

“90后”对情感、炫耀以及符号性价值的要求，远远超过商品或服务本身的使用价值，只要看一眼如今电视上盛行的广告，就可以了解“90后”的品 位。比如看着柔情的周杰伦手捧着奶茶，用一番甜言蜜语博得身边漂亮女生的欢心，以及两人边喝茶边度过浪漫温馨时刻的广告，就可以明白周杰伦为优乐美代言的广告主要针对的消费群体。帅气的王力宏手握尼康数码相机无意间拍到一位美女，便一路追寻，让“90后”在观看的时候得到梦想的生活和欲望的满足。

（**3**）网购新贵

虽然在绝对人数上，“90后”略逊于“80后”，但喜欢网购确实也是“90后”区别于其他不同年龄段顾客的一个明显特征。当然，“80后”多已有了自己的工作、稳定的收入，而“90后”还有多半在学校，所以绝对人数并不能真正说明什么。在具体购买的产品方面，“90后”更喜欢去网上淘一些价格更便宜的相同款式的手机、化妆品或服装等。

不同职业顾客的行为心理分析

人是环境的产物，而且人的思维、意识等发展也无时无刻不在受环境的影响。踏入社会之前，人们或许更多地受到家庭、老师、书籍的影响，进入社会后，人们从事着不同的行业，做着不同的工作，所以受到的影响更多地来自所在的行业、所从事的事业等。销售员在销售过程中，也应该意识到，随着社会日趋复杂，分工越来越细，职业对一个人的影响力也在日益加深。可以这样讲，职业特征直接影响着人们对商品的偏好。

1. 专家型顾客

面对专家型顾客，销售员只要在尊重的基础上，提供能够满足他们需求的产品或服务，展示自信和良好的服务态度即可，切不可盲目推荐，引起顾客反感或让自己出丑。这类顾客进店后，一般会发生以下三种消费行为：直奔主题；重点求助；消费计划明确，但为了展示自己的专业水平或者“考核”业务员，有意提出刁难的问题。

作为销售员，在面对第一类专家型顾客时，应充分尊重消费者的选择。面对第二类，销售员首先要明确顾客重点求助的点在哪里，然后诚恳地向其介绍商品的品牌信息，以及价格上的差异，或生产厂家的品牌价值等。面对故意“考验”销售员的专家型顾客，销售员首先要表示尊重，如果对方提出的问题 自己无法解答，不妨谦虚地笑着说：“抱歉，

您提出的问题很专业，我想还是请我们的经理为您提供更专业化的解答吧！”

2．企业家型顾客

这类顾客的思想一般都较为积极，心胸也很开阔。他们可以当场决定是否要购买，而且对交易的大局掌控力也比一般顾客强。销售员在接待这类顾客时，不妨对他们事业上的成就表示赞赏，激起他们的自负心理。等他们的心“飘”起来之后，再简单地对产品做一番介绍，成交就相对容易许多。

3．经理人型顾客

这类顾客的头脑精明，在销售员面前，态度有时候会很傲慢。他们习惯性地以当时的心情对商品做出评价，而且不喜欢承受来自外界的压力，只希望按照自己的计划做分内的事情。这类顾客如果较起真来，一般的销售员很难驾驭。不过，销售员不能因为顾客难缠就主动放弃，只要抱着谦卑的心态，诚恳地向顾客进行相关说明，顾客很容易被你的敬业打动，成交也就会多一份保障。

4．公务员型顾客

这类顾客做事、决策普遍较为谨慎，所以即便销售员把产品的优点都做了说明，他们也不会随便相信。面对这类顾客，销售员刚开始可以通过保守的介绍给对方施加压力，然后慢慢逼近，到最后再强势进攻。

5．医师型顾客

这类顾客身上知识分子的气息较为浓厚，而且思想偏保守，一般只有明确了产品的价值后才会购买。销售员在介绍产品时，应该尽可能多地展示自己在这一领域的专业知识以及权威，让顾客相信你，认可你的产品。

6．警官型顾客

这类顾客的疑心普遍较重，而且喜欢挑剔。不过，他们为自己的职业深深自豪，所以销售员在接待这类顾客时，可以适当夸赞他们，这样有利于成交。但必须谨记，适当夸赞是最好的选择，过度只会适得其反。

7．工程师型顾客

这类顾客的理性气质最为明显，他们一般不会用感情支配自己的购买行为。这类顾客头脑清晰，思维敏捷，遇事总喜欢刨根问底，所以销售员在接待这类顾客时，除了要储备好足够的专业知识，还需要具有足够的耐心。销售员把属于自己的工作做到位了，接下来顾客是否购买，就看他们自己了。重要的是，销售员不能见风使舵，而要充分尊重他们自由选择的权利。

8．教授型顾客

这类顾客属于典型的思索家，情绪控制得超级稳定，一般人很难从

他们的面部表情或者肢体动作中发现他们的喜好。另外，他们看问题的角度有时候很别致，经常提一些让销售员摸不着头脑的问题。面对这类顾客，销售员可以适度奉承，但要抱着一种向对方学习的态度多请教。

9．银行职员型顾客

这类顾客喜欢有系统的事物有条理的摆设，所以销售员对产品的说明和摆设形式等都会对他们的购买行为产生直观的影响。

10．普通职员型顾客

这类顾客属于典型的居家过日子的老百姓，他们不会轻易相信他人，也不会随意挥霍金钱。他们购买的产品主要是锅碗瓢盆等家庭日用品，油盐酱醋等生活必需品。面对这类顾客，销售员只需了解对方的实际需求，运用常见的促 销手段促销即可。

11．护士型顾客

这类顾客一般都有较为积极的态度，乐观的胸怀，人生追求不是很大，但对美好生活的憧憬非常执着。销售员在接待这类顾客时，只要抱着热情的态度把产品介绍到位，对方一般都会购买。另外，护士多为女性，这类职业也很受社会尊重，所以销售员在推荐产品的时候，为了有效促成交易，不要忘了对她们“天使”的身份表示赞美。

12．教师型顾客

这类顾客在讲堂上或许能够滔滔不绝，但在日常生活中未必就口若悬河。他们在某一方面的专业知识或许较为丰富，但思想还是偏于保守，对事情在真正理解之前一般不会投入。销售员在推荐产品时，不妨听听他们的意见，并真诚地和他们沟通，销售工作一般不难做。

13．退休工人型顾客

这类顾客的生活一般比较悠闲、缓慢，他们没有迫切需要购买的产品，所以购买行为比较随意。不过，这类顾客对自己的健康非常关注，销售员在推荐产品时，除了引导他们购买和健康有关的产品外，在介绍其性能等方面，也应往这方面倾斜。

14．农民型顾客

这类顾客思想虽然保守，但待人真诚、热情，做事独立，善于接受他人意见。向这类顾客推荐产品，销售员可以用积极而附带情绪化的介绍打动顾客，一般较为有效。另外，只要博得了他们的信任，这类顾客会很忠诚。当然，即便有些顾客穿着打扮不怎么得体，销售员也要在各方面注意自己的礼节。

15．销售型顾客

俗话说，“老乡见老乡，两眼泪汪汪”。现在是，“同行遇同行，惺惺惜惺惺”。虽然同为销售员，所采用的销售策略都大同小异，但销售的产品未必一样。其实，销售员遇到销售员利弊相当，如果他们不是很排斥这款产品，不管实际用处的大小、买不买都会很爽快。所以销售员

向这些顾客推荐产品，重点应该放在给对方一个购买的理由。

不同文化的顾客购买行为

作为社会中的个体，人是在与文化的相互作用中成长的，文化环境影响着人的心理发展和行为，同时也影响着顾客的消费行为。顾客的消费观念，从某种程度上讲，也是一个民族文化核心价值观的体现，比如西方国家，崇尚自由，思想开放，消费一般都较为超前，而中国人的消费观念虽然现在已经多有改观，但依然偏于保守。下面可以分析一下中国人的文化特点，看看中国人与西方人在购买行为上的差异。

1．勤俭知足的思维观念

中国传统文化中“存天理，灭人欲”的观念较为深入人心，所以不管是家庭还是个人消费方面都主张量入为出，反对铺张浪费。现在中国经济虽然发展很快，人们的消费观念也大为改观，但勤俭知足的思维还是在很大程度上制约着人们的消费模式。

2．以和为贵的思想理念

在中国文化中，与“和”相关的思想很多，比如“和为贵”“和气生财”“和而不同”等，可见中国人比较注重和谐与统一。大多数顾客在遇到不满意的消费时，往往选择忍气吞声，很少通过合法投诉等手段保障自己的权　益。当然，就营造良好的消费环境而言，这种做法是不可取的，事实上，现在很多消费者已经在通过各种渠道维护自己的利益。当

然，涉及一些商家的小失误或者过错等，顾客还是会选择以和为贵。

3．先义后利的价值取向

先义后利是中国传统文化的核心价值观之一，虽然现在的很多聪明的厂商在和顾客博弈中，都将“义”“利”并重，但为了长远利益，以及维护顾客的“利”，“义字当先”也就成了企业诚信的典范。对于顾客而言，得到了他们的“义”，自然也就得到了相应的“利”。所以，顾客往往会购买有诚信的商家的产品，并注重他们的售后服务。

4．诚实守信的处世原则

中国消费者一般都具有较高的品牌忠诚度和企业忠诚度，他们一般只选择值得信任的品牌，这也是标准化品牌信号传递的意义所在。当然，他们也乐意购买熟人推荐的产品，这就是市场经济下消费者对“诚信”的解读。

5．好古薄今的守旧思维

守旧就是因循守旧、无冒险精神等，就中国目前的情况来看，都市年轻人的消费观念都较为时尚，但稍微年长的人以及经济条件不是很好的农村青年，其守旧思想依然相当严重。事实证明，敢于尝试新鲜事物才会有新的认识和收获。

与中国人的传统文化、消费行为相比，西方社会的消费者在各方面

都存在着较大的差异。当然，同为西方社会的人，法国人和美国人的消费行为依然存在差异，下面就以买车为例，看看他们的行为有哪些特点。

霍华德是美国人，普通的上班族，某个周日的早晨他走进公司附近的4S店，一边吃着人家免费提供的汉堡，一边听着销售员殷勤地唠叨。用不了多长时间，交钱、拿钥匙、走人。这是美国人的购车方式，显现的也是多数美国人的购物风格。人们不禁感慨：怎么他们买个车就像去肯德基买个炸鸡那样随意呢？

莫里斯是法国一家服装厂的经理，近期也打算买一辆车，不过与霍华德相比，他的购车行为就像是从经典油画中走出来的贵族。有了购车的想法后，莫里斯先漫步到经销商那里订购，数星期后，车被送到他的住处。

李兵，35岁，刚成为北京一家中等餐厅的厨师长，打算买一辆车。不过，他的买车经历就像是考了一次雅思，首先要预习功课：选哪国产的，要多大排量，选什么发动机……都要弄清楚。好像在中国买车，都必须达到博士级才不会吃亏。有时候坐在咖啡馆听一群中年人聊比亚迪S7，听完后，你基本上就可以对中国汽车产业的结构以及未来态势有了大体上的了解。

中国人买车一般都是拖儿带女，甚至有时候为了保险，还会叫上朋友，带上丈母娘。即便如此，很多顾客试完车后，还要回家上网搜索、反复研究相关信息以及试车报告等。

中国人买车感觉很累，总感觉美国人潇洒，其实，美国潇洒式购物行为的背后还体现着负债民族的某种消费冲动。很多美国人把车已经开得好远了，才突然意识到，其实他们对车的需求并不强烈，或者说原本想买一个红色时尚款的，却开着一辆酷似邮政车的“绿巨人”。有时候，他们会被销售员诱惑，买了一个1800美元的导航系统，实际上他们只需一个头顶蓝天的廉价天窗即可。

法国人喜欢订购汽车的表现，某种程度上也反映了他们悠闲的生活、贵族的气质等。据相关报道，法国制造的雷诺车60%是订购的。美国人固然潇洒，但讲求实效，所以一般不会为一辆车而等上几个星期。所以在美国，通用车的订购比例只有不到10%。

中国也有订购车，但更多的是象征或宣传。比如某款新型车，发布价格时就宣布订单无数，结果不到半年就降价促销。

其实，中国人与法国人、美国人，甚至其他文化圈中的消费方式只是存在着差别，而非差异。那是适合与否造成的差别，文化不同造成的差别，说白了，就是全家福、雪茄、汉堡之类的差别，可比性不大。

不同类型顾客的购买行为

顾客的类型按照不同的标准可以有不同的分法，比如从顾客对购买目标的选定程度可以分为确定型、半确定型以及不确定型等；按照顾客的不同性格可以分为腼腆型、固执型、爽快型、沉默型、傲慢型等。知道顾客的不同购买行为并非目的，针对他们的不同购买行为采取有针对性的策略促成交易才是根本，所以销售员除了在销售策略方面要注意灵活选择之外，对这些日常的分类也必须耳熟能详。

1．购买目标的选定程度式分类

（**1**）确定型

这类顾客在进入商场之前对自己要购买的产品已经非常明确，甚至对所购产品的品牌、型号、价格等都有明确的要求。所以一旦看到这样的产品，他们就会毫不犹豫地购买。可以说，销售员一般很难干涉他们的决定。

（**2**）半确定型

这类顾客在进入卖场之前，脑子里会对自己所购物品有一个大致的轮廓，但具体要求不明确。比如有位顾客想买一台洗衣机，但选择什么牌子、型号、式样等，要到现场对比了之后才会做出决策。这类顾客的购买过程一般较长，销售员需要耐心讲解、仔细引导。

（3）不确定型

这类顾客之所以进入卖场，可能只是为了打发时间，所以没有明确的购买目标，只是把它当作参观、休闲的方式之一。当然，即便是随意浏览，也不能排除他们会产生购买动机。所以销售员对这类顾客也不能完全抱着顺其自然的态度。最有效的方法是以聊天的方式与对方互动，从对方嘴里挖他们平日的需求，然后有针对性地促销。

2．顾客不同性格特征式分类

（1）沉默型

沉默型顾客对销售员的任何建议都无动于衷，完全一副胸有成竹的样子，好像在暗示，自己可以决定一切。在整个推销过程中，这类顾客的表现消极，态度冷淡，所以很容易出现僵持或尴尬的局面。遇到这类顾客，销售员应该诚恳地和他们交流，拉近彼此间的距离。比如看到顾客走进店铺，巡视柜台，认真地盯着某一款商品看。店员上前打招呼："欢迎光临。"如果顾客手上拿的商品色泽鲜艳，可以问："是给孩子买的吧？"如果拿的商品样式保守，就问："是给老人买的吗？"这两种判断未必准确，但是可以非常有效地拉近你和这类顾客的距离，而且不会引起他们的反感。

（2）腼腆型

这类顾客多性格内向，或自知有某种弱点。他们可能在和销售员沟通前已经暗示自己不要紧张，但结果反而心跳加快。腼腆型顾客的生活一般较为封闭，对外界事物内热外冷，特别是和陌生人一般都会保持一定的距离。接待这类顾客，销售员要给他们创造一种较为温馨的场景，

切记不要给他们施加压力。

（3）固执型

这类顾客以中老年人居多，他们往往在消费上形成某种特别的偏好，所以对新品和新的消费模式不轻易接受。有些老年顾客，因为对时下流行的明星不 感兴趣，便对他们代言的广告处处找茬。比如广告上说喝矿泉水更有利于健康，他们会以自己为例，说以前从来没喝过矿泉水，不也挺长寿的吗？销售员在接待这类顾客时，不要妄想可以在短时间内改变他们的态度，否则很容易引起他们的抵触情绪和逆反心理。具体策略有两个：一是专业的知识配合谦卑的态度，改变他们的认识；二是先顺着他们的思路和意志，最后推出明显错误的结果，从而引导他们正确的消费观。

（4）爽快型

这类顾客购物时不喜欢麻烦、啰唆，一般选商品快，掏钱也快。他们购物一般都会遵循这样的流程：多少钱——能便宜吗——好的，包起来。很多业务员在接待完这类顾客，都会幻想着，要是所有的顾客都这么爽快该多好啊。实际上，如果是在正规的不讲价的品牌店，也倒没什么损失，但有的明明可以讲价的商品，他们也会为自己的爽快承受不必要的损失。当然，这样会让很多销售员感觉惭愧。这类顾客对商家一般都会有某种信任，如果用得得体，穿得舒服，他们还会成为这里的常客，所以销售员最好不要利用他们的豪爽，而贪图一时的利润。如果哪一次他们知道自己买同样的东西却比别人花了高出一倍的钱，即便他们不上门找事，可能以后也再不登你的门了。

（5）傲慢型

这类顾客的情绪很容易激动，有时候甚至很暴躁。他们或许真的很有钱、有权，所以总会习惯性地用命令的口吻提出要求。他们对产品的质量以及服务员的态度等都有很高的要求，稍微有不顺心的地方，脾气就会爆发。只要这类顾客的言行不是太过分，销售员能忍则忍，毕竟以他们好面子的心理以及强大的财力，购物时出手会很大方，也很爽快。

后记

徒弟做好准备，师父自然会出现

书籍既是读者进步的阶梯，也是销售员提升自我的良师益友。但让书籍发挥其最大价值的并非读者的资质，也不是销售员的潜力，而是你是否做好了接纳知识的准备。这种准备既要以一定的动力为诱因，也需要以谦卑的姿态为支撑，因为你谦卑的程度直接影响着你吸纳知识的多少和持久性；同时，也要有一颗灵活的大脑为引导，辩证、驾驭学到的知识。

1．动力

你为什么要了解顾客心理？又为什么想研究他们的行为？作为销售员，答案是显而易见的：成交！成交！再成交！但是，光有这样的冲劲还不够，你必须明白自己在察言、观色、辨识顾客行为方面的优势在哪里，弱势在何处。唯有这样，你阅读本书才有重点，吸收掌握知识的效率才会提高。所以，看书之前，先花几分钟的时间反思，等方向明确了，你会发现看书的兴趣更高昂。

2．谦卑

“满招损，谦受益”的道理小孩都懂，真正不懂的只有那些老于世故的成年人。不管是曾经的学堂，还是如今踏入的社会，都会遇到一些谦虚向他人请教的人。扪心自问一下，他们都是“差生”吗？他们都是业绩

倒数的“拖后腿”员工吗？恰恰相反，真正有谦卑心态、有学习意识的，多是那些本身有基础、自认为依然有提升空间的人。2005年乔布斯在斯坦福大学做过一次著名的演讲，结尾处提到了引导自己一生的感悟：求知若饥，虚心若愚。如果乔布斯狂妄，“苹果”根本不会诞生；如果“苹果”不谦卑，乔布斯早已被淡忘。销售员如果只想靠工作养家度日，根本没必要学习什么顾客行为心理学。当然，如果你不甘于只做销售界的“士兵”，那么抱着谦卑的姿态阅读本书，说不定日后也会成为自己心目中的“将军”。

3．灵活

顾客行为心理学属于社会科学，它与自然科学的辩证、严谨、推理不同，存在很多特殊性、偶然性。所以，如果不能灵活运用相关的规律，即便把本书的内容一字不漏地背下来，也不会对销售工作有任何益处。当然，鉴于编者的经验、能力，书中难免会出现观念上的偏差、认识上的疏漏，这更需要读者有独立的意识，灵活分析。话说回来，即便是弗洛伊德的观点，集结其后继的反对者，也可以组合成一支颇有战斗力的军队，更何况是认识顾客的行为心理。总之，读者灵活，书中遍地是黄金；读者惶恐，书中处处有地雷。

最后，请记住一句话：“徒弟做好准备，师父自然出现。”预祝大家在前往《顾客行为心理学》的阅读旅途中，心情愉快！


摆脱平淡乏味的交谈 ● 领悟语言艺术的奥秘 ● 修炼强大的魅力气场
幽默沟通学
零距离制胜的口才秘籍
把僵硬的言谈变得婉转，把黑白的语言变成彩色。
HUMOR
COMMUNICATION
SKILLS
陈浩◎著
为话语注入幽默的力量，在幽默中获得前进的动力。
丰富语言的幽默魅力，培养幽默的人生态度！
幽默≠会说笑话；幽默≠油嘴滑舌；
幽默≠插科打诨；幽默≠讽刺挖苦。
幽默=智慧的外露；幽默=积极的心态；
幽默=说服力；幽默=吸引力。
幽默和风趣是智慧的闪现。 | 莎士比亚
幽默口才是社交的需要，是事业的需要，一个不会说话的人，无疑是一个失败者。 | 林肯
中国华侨出版社

目　录

前言
第一章　幽默的艺术，决胜必杀技
第一节　玩转幽默，从此不再尴尬
幽默之美，穆穆皇皇
尴尬瞬间，巧用幽默来解围
幽默以对，啥场合都不犯愁
委婉的幽默，成就八面玲珑的你
无厘头式幽默，荒诞而深刻
幽默感是现代人必备的品质
第二节　把握幽默的尺度，别让人会错意
远离庸俗，幽默是高雅的艺术
赞美式幽默，不能失了分寸
态度友善，幽默不过头
幽默的智慧，识别场合和对象
适度幽默，把握幽默的范围
笑语自会逼人来，幽默急不得
第三节　修炼12招，变身幽默达人
妙用夸张，幽默是无限制的
幽默类比，“比”出来的幽默感
设置悬念，幽默地“设包袱”
曲解经典，刻意歪曲显幽默
断章取义，自圆其说的幽默
欲擒故纵，幽默地让他听话
以谬还谬，让人无语的幽默

偷换概念，偷梁换柱式的幽默
指桑骂槐，拐弯教育“槐树”
一语双关，话中有话的幽默
大词小用，幽默地活跃气氛
自相矛盾，戏剧化的幽默术
第二章　决战社交，幽默是最佳武器
第一节　超强个人魅力，幽默感不能缺席
幽默助你成为社交达人
懂幽默才有亲和力
让幽默表现出你的风度
幽默高手都是有修养的人
借幽默打造领导力
幽默最能提升魅力指数
第二节　化窘解难，做一个幽默的精灵
出糗不可怕，只要大家开心就好
舌灿莲花，有了过失巧辩解
巧言妙语解危机
让我们一起“荒谬”到底
难得糊涂，糊涂也幽默
谈判也幽默，气焰高不一定能赢
幽默反击，以彼之道还施彼身
第三节　当众说话没问题，幽默为你来解忧
风头，给演讲一个幽默的开场白
听众不爱，再幽默也是白搭
穿插妙语，拨动听众的心弦
跟听众套近乎，要懂幽默的技术
遭遇临场意外，幽默来解忧

豹尾，让演讲在笑声中结束
第三章　幽默给点力，职场才能有活力
第一节　跟同事幽默，修炼办公室达人
展现幽默力，建立良好的工作关系
个性化幽默，带来职场的双赢
意见可以提，但要幽默一点
同事有难，巧用幽默来解围
交谈小幽默，为办公室增添情趣
男女同事话幽默，过犹不及
美国式幽默，跟同事分享欢乐
第二节　跟上司幽默，赢得他的赏识
缺少幽默，很难获得上司的赏识
自我推销，离不开幽默力
给上司提建议，幽默的方式更可取
上司出现失误，借幽默来暗示
拒绝上司，语言要够幽默
晋升的秘诀，俏皮话知多少
第三节　跟下属幽默，做有亲和力的领导
幽默交流，工作才能有动力
想赢得人心，用好幽默这块磁石
幽默说服下属，为管理加分
批评有窍门，对犯错的员工幽默点
幽默管理，跟下属打成一片
学会幽默，离事业成功就不远了
第四节　跟客户幽默，缓和一下紧张的气氛
跟客户合作，秀出你的幽默感
跨越严肃之门，幽默促推销

随机小幽默，助你讨客户欢心
巧卖关子，唤起客户的好奇心
幽默谈判，太紧张了不好沟通
决战商场，幽默要用心
第四章　想要浪漫起来，那就给爱情加点幽默
第一节　粉红色的幽默，给求爱留条后路
幽默搭讪，接近意中人
说好第一句话，获取一颗芳心
幽默表白，恋爱必杀技
幽默是爱情的催化剂
婉言回绝，给对方留足情面
拒绝有分寸，一笑成朋友
第二节　极致幽默情人，恋爱不再平淡无味
缺少幽默，爱情太平淡
幽默口才，做最合格的情人
书信也幽默，鸿雁传情意
幽默情话，帮助爱情保鲜
暗示的幽默，情人间的亲密接触
幽默双人舞，将爱情进行到底
第三节　当爱情失控，用幽默来平衡
用幽默来弥补你的错误
幽默谈吐，守护爱情之花
幽他一默，“被分手”不失态
走出失恋，幽默心态很重要
用幽默讽刺错误的恋爱观
第五章　开门八件事，少了幽默不成“家”
第一节　老婆不发火，婚姻生活很轻松

几许幽默，夫妻关系不紧张
“妻管严”的快乐，大丈夫能屈能伸
幽默是醋意的中和剂
给妻子的购买欲打个折
遭遇唠叨妻子，炫出你的幽默感
幽默给力，夫妻生活倍儿新鲜
第二节　老少通吃，幽默可以跨越年龄
亲子沟通，幽默很关键
跟儿女幽默，爱就告诉他们
教育孩子，幽默更有效
关爱父母，借幽默来传达
礼敬长辈，幽默提意见
第三节　远离抑郁，心态幽默很关键
自我放松，幽默解压
幽默心态，摆脱烦恼的困扰
无价幽默，减轻病痛的奇药
琐碎生活，处处都是幽默
内心有笑意，幽默感就不会远离
幽默人生，寻回快乐的自己
返回总目录

前言
Preface

幽默是一种语言技巧，是一门生动有趣而且实用的口才艺术，更是一种为人处世的生活哲学。一个风趣、幽默、口才出众的人，不管是人际沟通、商业谈判、职场演说还是谈情说爱，都会让人刮目相看；不管在什么场合，都能成为人们所关注的焦点。因此，掌握幽默沟通技巧，对于我们的生活、工作都有很大的益处。

那么“幽默”到底是什么呢？“幽默”由英文“Humour”一词音译而来。最初将幽默引入中国的便是林语堂，林语堂先生解释说：“凡善于幽默的人，其谐趣必愈幽隐；而善于鉴赏幽默的人，其欣赏尤在于内心静默的理会，大有不可与外人道之滋味。与粗鄙的笑话不同，幽默愈幽愈默而愈妙。”可以说，幽默是人类智慧的产物，是一种高品位的情感活动和审美活动，任何平淡庸劣的价值取向和因循固陋的思维方式都不能称之为幽默。

俄国文学家契诃夫说：“不懂得开玩笑的人是没有希望的人！这样的人即使额高七寸、聪明绝顶，也算不上真正有智慧的人。”美国哲学家帕克说：“幽默的目的是审美。”我们可以这样理解，幽默是对智慧、聪明和博学的综合运用，使人发笑、惊异或啼笑皆非，使人开心、欢乐。而且，通过表面上的滑稽和形式上的玩笑，向人们传达实质上的庄重和内容上的严肃。

掌握了幽默沟通的学问，即拥有了通向魅力气场的口才秘籍。幽默口才的闪光之处，几乎体现在生活的各个方面：在人际交往中挥洒幽默口才，可以驱散困苦的愁云，让你的周遭充满愉悦与欢笑；在谈判和演讲中带着幽默口才上阵，可以让你的每句话都扣人心弦，轻而易举

地“俘获”观众，让自己游刃有余；在职场中巧用幽默口才，可以成功推销自我，赢得老板赏识，助跑升职之路；在爱情和婚姻中加入幽默口才，可以增加爱情的趣味，带来浪漫满怀，拥有幸福和美满！

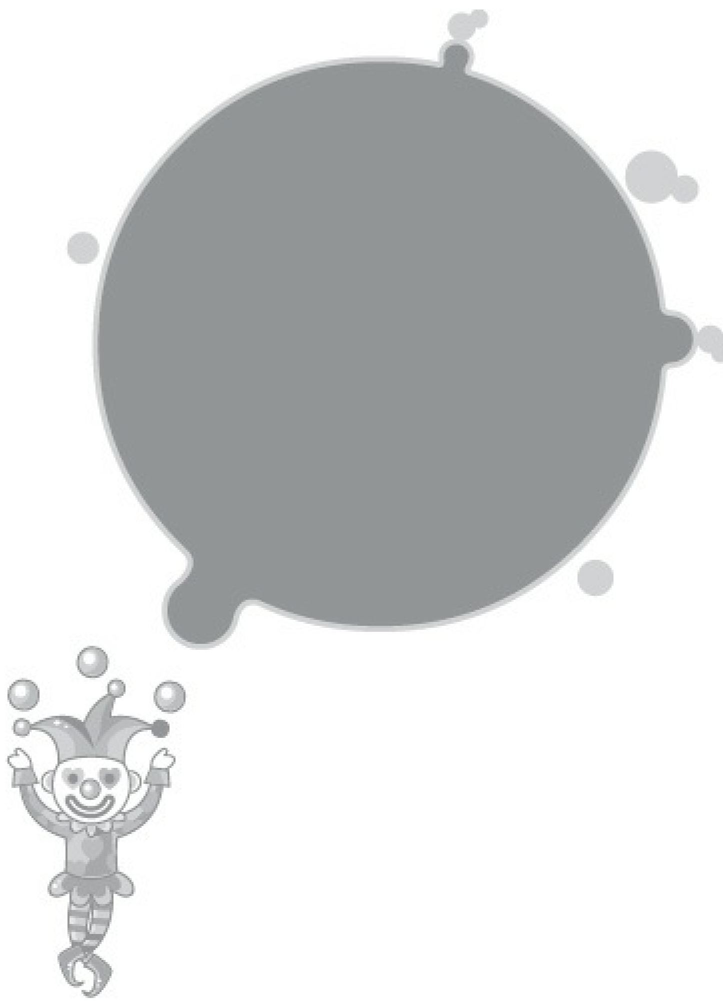
很多人以为，幽默沟通的本领是与生俱来的。只有天生有幽默感的人，才可以妙语连珠，逗得别人捧腹大笑；而那些没有幽默感的人，只能一辈子低头做个“闷葫芦”。这种观点自然是错误的，作为一种艺术形式，幽默是可以后天培养的。掌握了一些基本的幽默技巧，我们在跟人交往时就能够更如鱼得水，自己也会因此而变得善解人意、灵活机智，我们的人生也会拥有更多乐趣和成功。

本书从实用的角度出发，集知识性和趣味性为一体，精心挑选了上百个幽默故事，以事例说理，条分缕析，以理动人，探讨了应用幽默的基本方法和技巧，讲述了幽默口才的作用和效果，旨在帮助读者打开一扇了解幽默、认识幽默、运用幽默的大门。

第一章　幽默的艺术，决胜必杀技

幽默是具有智慧、教育和道德上优越的表现。幽默感是人比较高尚的气质，是文明的体现，一个社会不能没有幽默。

——恩格斯



第一节　玩转幽默，从此不再尴尬

幽默之美，穆穆皇皇

幽默心得　　幽默口才是一门惠己悦人的神奇学问，关键时刻，一两句幽默的话语，不仅可以帮我们消除危机、化解尴尬，而且还能展示出我们豁达的人格和高尚的情操。

荀子曾经说："言语之美，穆穆皇皇。"意思非常简单，是说语言的魅力在于美好而正大。而美好正大的语言，往往都是光彩照人的。幽默语言同样有这种魅力，它以激活信息的输出为目的，意在调剂人际关系，那些不顾场合的挖苦和嘲讽绝不在幽默之列。幽默用诙谐的方式展示出一种才华、一种智慧，使听者能置身于轻松有趣又能领悟哲理的氛围之中。

幽默口才是一门极具魅力的语言艺术，它的魅力使无数人为之倾倒。下面，就让我们领略一下著名节目主持人白岩松的冷幽默。

有一次，白岩松跟某高校学生进行了一段问答式对话。

学生："我看你有危机感，看起来冷冷的，这是为什么？"

白岩松："我喜欢把每一天当作地球的末日来过。"

学生："你什么时候才会笑？"

白岩松："会不会笑不重要，重要的是懂幽默。"

学生："如果有一天你的缺点多于优点，怎么办？"

白岩松："没有缺点也没有优点的主持人，连评论的机会都没有，有缺点我觉得幸福，它可能是优点的一部分。"

学生："我是学历史的，能当新闻节目的主持人吗？"

白岩松：“今天的新闻就是明天的历史。”

面对学生的尖锐问题，白岩松凭借幽默口才从容应对。他告诉学生们要“把每一天都当作世界末日来过”，如果不细细咀嚼，很难能品出其中之味。任何人都有自己的缺点，为自己的缺点而感到幸福是一种自信的表现。运用幽默的语言把缺点解读成优点的一部分，不仅不会给人自卑之感，还会鼓舞别人。“今天的新闻就是明天的历史”这句话很诙谐有趣，以误解的方式传递出自己的言外之意——“条条大路通罗马，努力吧年轻人！”这就是所谓的正话反说、正题反做。原本司空见惯的话题，从听众的逆向心理出发来表达，就起到了不同凡响的效果，营造了一种只可意会不可言传的意境。

人生的感悟谐趣可分为三种，即理趣、情趣、情理交错之趣。那么，幽默属于这三趣中的哪一种呢？幽默应该属于情理交错之趣，因为它是理性与感性相结合的产物。作为一种艺术形式，幽默口才是以知识和经验为基础的，并且跟笑声密切相融。笑是人类与生俱来的一种特殊的本能。当然，任何人都不可能随时在笑，笑的行为只会在一定条件作用下才会发生，而幽默正是引发笑容的一大因素。但是，仅仅能够逗大家一笑并不能算是真正的幽默，真正的幽默会使人们在笑过之后有所思考，并从中悟到某种哲理和得到某种启迪。

在一次庆功宴会上，一位年轻的士兵在斟酒时，不小心把酒泼到前民主德国将军乌戴特的秃头上。士兵悚然，所有人都不敢出声，人们不禁为这个冒失的小伙子担心。

让大家没想到的是，将军拍了拍士兵的肩膀，说：“老弟，你以为这种治疗能让头发再生吗？”

全场立刻爆发出一阵笑声，尴尬紧张的气氛因此得以化解。

俗话说得好：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”如果一个人不懂说话的艺术，那他是很难搞好团结、协调好各种关系、开展好各项工作的。有一部分领导者，习惯摆出一副高高在上的姿态，不懂得顾及别人的感受，结果无形中拉开了跟下属的距离，使职工工作的积极性受到影响。而那些能换位思考、替下属着想、深谙说话艺术的领导者，就算不倚仗权势，也能凭借自身的人格魅力赢得下属的尊重和拥戴。

假如想尽快掌握幽默说话的艺术，做到说话有品位、有分量、有感染力，就要分步骤锻炼自己。第一步，加强学习、提高修养。知识丰富了，修养提高了，认识问题、分析问题的能力和判断事物、表达思想的能力就会跟着一起提高，这时，说出的话就会更有水准，能够一言切中要害，让别人入脑入心。第二步，就是勤于思考、全面总结。养成了勤于思考问题、多方总结经验的习惯，说出话来才能思维缜密，才不会言语偏激，对别人造成伤害。第三步，也是最重要的，要学会“剪辑”。幽默出口之前，一定要先经过大脑的过滤和剪辑，三思而后出口，这样说出的话才能“穆穆皇皇”。

尴尬瞬间，巧用幽默来解围

幽默心得　　在日常生活中，遇到难以避免的尴尬事情，我们不妨略施幽默，借助幽默的力量去应对和化解它。

一个人的心情是晴天还是阴天，决定权都在他自己，而不是外界环境。尴尬的瞬间往往最能考验一个人的风度，只有在尴尬的氛围中依旧保持自信从容，才能做到真正地宠辱不惊，才能让自己的心境一直处于愉悦、平和的状态下。

一位出道不久的年轻钢琴家应邀到一个城市的体育馆演出。马上就要开始

表演了，可台下的观众却稀稀拉拉，位子有一多半都空着！主办单位尴尬不已，连声向钢琴家道歉。

演出时间到了，钢琴家从容大方地走到台前，以充满神秘的口吻说："哦！我明白了，贵市的人一定都很富有。"台下的观众一头雾水，他接着说："数数剧场的空座位就明白了，在座的每个人都买了两三个人的位子啊！"

全场观众先是愣了愣，然后爆发出一阵哄堂大笑声。原本尴尬的气氛一下子轻松起来。钢琴家对观众颔首之后，正式开始了自己的演奏。

当一件不顺的事发生时，如果我们悲观地对自己说："完了！一切都完了！"那么，最后我们必然会愁眉苦脸好一阵子。但是，如果我们幽默地对自己说："没关系！下次一定不会比这次更糟糕了！"那么，便没有什么事情可以令我们心烦了。

有幽默感的人通常思路敏捷、反应迅速，无论在任何复杂的环境中，他们都能够从容不迫、妙语连珠，而且总是能凭借幽默的力量化险为夷。

出租车上坐了一位上年纪的妇人，她不停地打扰司机，汽车每行驶一小段路程，她就提醒司机一次自己要在哪里下车。

司机一直表现得很有耐心，直到她后来大叫道："我怎么知道是不是到了我要下车的地方呢？"司机说："你什么时候看到我的脸上出现笑容了，你要下车的地方也就到了。"

除了可以化解困境外，幽默还能给对方一个宽容的台阶，使对方不至于陷入尴尬之中。

有一个学生是单亲家庭，父亲又重病在身，身边需要人照顾，所以他上学总是迟到。班主任为此批评了他好多次。这天，他又一次迟到了，已经忍无可

忍的班主任，终于当着全班同学的面，冲着他劈头盖脸一顿骂，生气之下甚至说出“你给我滚回家去，把你父亲叫来说明情况”的话来。

这个学生没有委屈地辩解，而是微笑着对班主任说：“老师，我不是哪吒，没有风火轮，滚不了。”

这位同学聪明地给了自己和老师一个台阶，缓和了一下紧张的气氛。后来，他把自己家里的特殊情况仔细地跟班主任一一说明，也得到了老师的体谅。

一个小伙子跟朋友相约一起吃烤肉，并带着美丽的女友同行。大家正要开动，女友却突然打了一个大大的喷嚏，还从鼻子里飞出一些东西。众人纷纷皱眉，女友也觉得尴尬不已。

见此情景，小伙子迅速从口袋里掏出面巾纸，幽默地对女友说：“亲爱的，你的美貌连外星人都惊动了。看，你鼻子里飞出了一个UFO。你要不要赶紧擦一下？”

女友羞涩地笑了笑，优雅地接过纸巾，回馈他一个感激的眼神。

用幽默的力量来化解自己的尴尬，使自己的心灵超脱尘世的种种烦恼；用幽默来帮他人摆脱困境，使生活多一点自由和愉悦。面对已经无法改变的窘境时，你是否已经准备好了用幽默来应对？

幽默以对，啥场合都不犯愁

幽默心得　　人生中不仅有风和日丽的日子，还会有雨僝云僽的日子；我们既会赢得他人真心诚意的尊重，也会在某些场合感到无地自容。面对各种荣辱得失，我们要学会幽默以对，保持一颗平常心。

生活总喜欢跟人开玩笑，人们常常无法避免一些让人十分尴尬的意外场合。有的时候，一句不经意间的话就可能给自己招来不必要的麻烦，使自己陷入窘境。遇到这种情况时，人们总会通过各种方法进行解释，试图还原事实真相。但糟糕的是，事情经常会越描越黑，越解释越让人感到糊涂。这时，解决问题的关键就在于能不能让对方信服你的说法。

古希腊的寓言大师伊索非常有智慧。一次，他的主人醉酒失言，跟别人发誓要将大海喝干，并以他的全部财产做赌注。第二天酒醒后，主人发觉失言，特别懊悔。但是，全城人都已经知道了这件事，纷纷来到海边等候，要亲眼看看他如何喝干大海的。

束手无策之下，主人只好向聪明的伊索请教。伊索很平静地思考了片刻，然后给主人出了一条妙计。主人听了马上就不愁了，他赶赴海边对围观者高喊："不错，我是要喝干整个大海。可是，现在千万条江河不停地流向大海，这就不好办了。假如谁能很明确地把河水与海水的界线分开，我保证能喝干真正的大海！"

任何人都不能找到河水与海水的严格界线，并把它们给分开。于是，伊索的主人没变成食言而肥的小人。

面对同一个难题，聪明的伊索并没有像主人一样惊慌失措，而是平静地进行思考，分析怎样才能挽回主人的声誉。最终，他通过巧设一个不可能实现的前提，使这个不可能的誓言被合乎逻辑地推掉，达到了救危解困的目的。

在社会交往中，谁都免不了遇到一些意料之外的事情。尤其是在公共场合，难免会尴尬、难堪，如何才能恰当地处理这种场面呢？如何才能保持冷静，使气氛及时得以缓和，并避免造成更大的麻烦呢？这时，我们不妨来点幽默的方式。幽默不仅能缓和紧张的气氛，而且还能更快

更好地解决问题，使局面重新得到控制，使自己摆脱尴尬的处境。

众所周知，第一次登上月球的应该是两个人。第一个家喻户晓，就是阿姆斯特朗；跟他一起登月的还有一个人，叫奥尔德林。在庆祝登月成功的庆功宴上，一位记者出乎意料地向奥尔德林提出一个特别的问题："阿姆斯特朗先下去了，成为登月的第一人，你会不会觉得非常遗憾？"

场面顿时变得有几分尴尬，所有人都屏住呼吸等待奥尔德林回答。但是，奥尔德林却非常有风度地说："各位，千万不要忘了，回到地面时，我是第一个走出船舱的。"环视了一下四周，他接着说，"所以，我是由别的星球来到地球的第一人。"

与会宾客都被他的幽默逗乐了，宴会上传出如雷的掌声。

幽默地面对尴尬，有了笑的调剂，再大的尴尬也能轻松化解，你也能因此获得他人的理解和赞许。在某些公众场合，特别是像演说、演唱会这样的场合，台上的人要受到全场乃至场外更多人的关注。因此，他们的形象显得非常重要。但在这种场合，也无法避免会出现一些意外，让他们陷入尴尬境地。如果想巧妙地让自己摆脱这种预料之外的尴尬，他们就需要具有应对突发事件的冷静与智慧，以及灵活使用幽默的技巧。

有位青年演说家参加演讲比赛，上台时不慎被电线绊倒。正在鼓掌的观众们都怔住了，接着哗声四起。而演说家却从容地站起来，微笑着说："你们的热情鼓掌真的使我倾倒了。"妙语一出，大厅里顿时活跃起来，赞美的掌声响成一片。

面对突如其来的尴尬场景，青年演说家并没有选择退却，也没有表现出恼怒的情绪，而是很从容地把自己的跌倒联系到在场观众的热情

上。这样，不但将自己从窘境中提出来，还从侧面对观众给予了肯定，这一举两得，真是妙语生花。

委婉的幽默，成就八面玲珑的你

幽默心得　　当你遭遇“吃软不吃硬”的人时，当你碍于情面不知怎样开口时，当你“哑巴吃黄连——有苦说不出”时，当你困惑于该怎样表达爱意时，委婉的幽默都可能帮你解忧，让你成为八面玲珑的社交达人。

人是一种情感丰沛的动物，因而会产生各种微妙的情绪反应。人与人之间的交往不是单纯的“你来我往”，其中还包含着诸多微妙的“真理”。每个人都需要学会察言观色又不卑躬屈膝，学会委婉含蓄、不恶语伤人，学会在给足别人面子的同时无损自己形象，学会坚持原则的同时八面玲珑。

这种为人处世之道的形成，跟儒家文化数千年来潜移默化的影响有着很大关系。在古代，人们对自己的语言和行为的要求更为苛刻，“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”等三纲五常的教条，特别是对君王身边的臣子们来说，就像时刻有一把无形的刀架在自己的脖子上。俗话说“伴君如伴虎”，一不小心脑袋真的会搬家，所以，想要生存下去的大臣们都要熟练掌握“劝谏术”。

战国时期，魏国吞并了中山，魏文侯把这块新占的土地分封给了自己的爱子。

一天，魏文侯问群臣：“我是什么样的君主？”众人答：“仁君。”只有任座表示异议，说：“分封土地，给儿子而不给弟弟，算什么仁君？”魏文侯听后非常反感，任座因此离席而去。

文侯又问翟璜。翟璜回答：“臣认为是仁君。”文侯问：“你为什么如此认为

呢？”翟璜说：“我听人讲，‘君王礼仪，臣下就耿直’。刚才任座说话那么直率，就足见您是一位仁君。”魏文侯听后羞喜交加，立刻命人把任座请了回来。

这里，翟璜并没有说谎。因为他找到了有力的论据来支持自己的论点，尽管和任座说法相反，却取得了预期的效果。他把魏文侯捧上了“仁君”的位置，让其下不了台，为自己和任座解了眼前的困境。在劝谏的时候，委婉的语气总是能起到事半功倍的效果。

如今，现代人已经不再受到三纲五常的约束，但是，委婉行事仍然是人与人之间相处的基本原则，因为许多社会关系十分微妙，需要我们谨慎处理。特别是上级和下级之间，不管是批评或者赞扬，都应该把握一个度，既要维护作为上级的威严，又不能让下属对自己敬而远之。

美国总统柯立芝的女秘书处理公文经常出错。一天早晨，柯立芝总统看到女秘书穿着一身非常亮丽的衣服，便对女秘书说：“今天你穿的这身衣服真漂亮，特别适合你这样年轻漂亮的小姐。”

听到总统夸奖自己，女秘书非常高兴。柯立芝总统接着又说：“但也不要骄傲，我相信你的公文处理也能跟你的打扮一样漂亮。”

从那以后，女秘书的公文处理工作做得更好了。

尽管这句话具有一定的讽刺意味，但总统并没有选择劈头盖脸地斥责，而是用开玩笑的语气委婉地表达了对这位秘书的批评，让秘书在高兴之余能接受工作方面需要改进的建议。秘书有了反思的空间，总统也表现了自己的宽容和幽默，可谓是一举两得。

当然，委婉地表达意愿不仅仅适用于工作，在婚姻爱情生活中它同样是一件“法宝”。有经验的过来人这样说：“恋爱和婚姻都如同一对男女在‘打太极’，进进退退、打打闹闹才有意思，也才有韵味。”

对陷入爱河的人来说，恋爱过程是最为甜蜜的。拐弯抹角的委婉是

对付情人的绝佳武器，它不仅能增添恋爱的神秘感，而且还能营造一种含情脉脉的气氛。比如，女孩子常对自己的男朋友说："你真坏！"这就是典型的恋爱委婉用语。"你真坏"三个字形象地将恋爱中的女孩子的娇嗔、害羞刻画出来，再加上语气和神态的配合，绝对攻无不克。

同样，婚姻生活也离不开委婉幽默的润滑。假如夫妻双方长期一本正经地讲话，会产生距离感，影响婚姻的质量。已婚人士要有效利用各种话题，让生活幽默起来。

有一对夫妻非常恩爱。一次，丈夫患上了重感冒，卧床不起，脾气糟到了极点。这一天，妻子下班后，又听到丈夫在发牢骚，说自己快要憋死了。

于是，聪明的妻子趴到丈夫身边，用请求的表情对他说："噢，亲爱的，你千万不能死。我的衣橱里，连一件漂亮的黑色衣服也没有呀。"

那位丈夫马上露出了笑容，顺势回答道："好吧，我就等你把黑衣服准备好再离开。"

病人通常都有些敏感，照顾病人不仅需要耐心和智慧，还得学会委婉地使用幽默实现目的。如果只靠讲道理，很可能会事倍功半，甚至激起病人的厌烦情绪。这位聪明的妻子正是运用了委婉幽默的方法，用"请求"的语气让丈夫放松心情，从消极变为积极。

值得注意的是，委婉幽默尽管非常有时效性，但同时也具有"杀伤力"，一旦运用不当就会演变为反语，而反语和"讽刺"是形影不离的好兄弟。这时，委婉不仅很难营造出幽默的效果，而且还会变成伤害对方感情的利剑，起到相反的作用。

无厘头式幽默，荒诞而深刻

幽默心得　　无厘头式的幽默摆脱了条条框框的束缚，以诙谐逗趣的方式暗

示事物的本质，进而实现明辨是非的目的。由于可以发挥出巨大的、让人无法反击的威力，所以这种幽默经常被用在争论中。

但凡看过《大话西游》的人，都能说出周星驰在这部电影中那句经典对白："曾经有一份真挚的爱情放在我的面前，我没有珍惜，直到失去才后悔莫及……如果一定要在这份爱上加一个期限，我希望是一万年！"可能星爷自己都没有想到，他的"无厘头"竟然成了20世纪末创造的重要词汇之一，从这句经典对白开始，他的无厘头成为年轻人争相追随模仿的对象。

那么，到底无厘头是什么意思呢？其实，无厘头是一种流传于广东佛山一带的俚语，意思是指一个人无端做出没有缘由的事情来，表面上显得有些难以理解，让人忍俊不禁，但其语言或行为的背后却蕴含着深刻的社会意义，在玩世不恭的表象下面隐藏了事物的本质。简单来说，就是荒诞而深刻，是一种跟笑话有本质区别的幽默。

在运用这种无厘头幽默时，我们需要注意一点，尽管可以玩世不恭、抨击时事，但幽默的最终意图并不在此，而在提倡健康思维和快乐人生，促使对方励志向上。

1946年5月，远东国际军事法庭对以东条英机为首的日本甲级战犯进行审判。10个参与国的法官们在排定法庭座次方面，展开过一场激烈的争论。中国法官理应坐在庭长左边的第二个位置，然而，由于当时中国国力较弱，因此遭到各强权国的否定。

强行争辩并不是好主意，于是，唯一出庭的中国法官梅汝璈微笑着说："如果各位不肯按日本投降时各受降国的签字顺序排列，我们不妨找个体重计来，然后依体重排座次，体重重者居中，体重轻者居旁。你们若认为我不该坐在庭长的边上，则可以另派一名比我胖的人来换呀。"

各国法官听了全都大笑起来，不好再故意为难。

这回答引得法官们忍俊不禁。在审判法西斯的国际法庭上，法官的座次按体重来排定，这简直是天大的笑话！梅汝璈正是借助这样无厘头的对话，嘲讽帝国主义者仗恃强权、践踏国际公理的强盗作风。假如你正跟人发生争论，不要急着反驳对方，不如像梅法官这样舍弃锋芒毕露的语言，给对方一个无厘头式的幽默，不仅风趣含蓄、诙谐生动，还能起到更好的反驳效果。

一位美国绅士到咖啡馆喝咖啡。刚要开始喝，他突然发现咖啡杯里有一只死苍蝇。于是，他招手叫来服务生，和颜悦色地对他说："你好，尽管我觉得在咖啡单调的颜色中加点儿点缀很不错，但你能否把咖啡和苍蝇分开放，让那些喜欢的人自行添加，添加多少自己随意。你觉得这个主意如何？"

从字面意思来看，这位绅士把苍蝇当成了类似于奶油、方糖一类的食材，可以依据个人口味自行添加。可事实上，苍蝇是不能吃的，他这番让人摸不着头脑的话其实是要告诉服务生："哦，天哪，我的咖啡杯里居然有苍蝇！"再往深了挖掘，他恐怕是在提出抗议："你们餐厅的厨房到底有多脏？太让我这个老客户失望了！"这样的幽默十分难得，既可以有效凸显自身的气度修养，又能解决实质性问题，很有借鉴意义。

无厘头幽默非常多元，不拘于严肃或轻松活泼，只要你的心态是积极乐观的，就可以时时刻刻都无厘头。当然，无厘头式的幽默仅仅满足于搞笑、逗乐可不行，真正的无厘头幽默应该具有一定的批判性。你的语言可以很荒诞，但应该有内涵。比较容易操作的方法，即专注于对经典的颠覆、重构，以讽刺、揶揄那些不合理的事物，我们可以正话反说、正题反解，甚至以荒唐对荒唐、以悖谬对悖谬等，这都能帮我们达到目的。

在创造无厘头幽默时，大家应该最大限度地发挥自己的想象力，将

万事万物视为调遣、组合和生发的对象，忽略自然时空、是非差别的存在，完全以自己的心灵意志为导向。正因为你的反叛声音既有规则又有思想权威，并在不经意中调侃了生活中的种种不合理现象，才使得无厘头幽默的功效得到极致发挥。

幽默感是现代人必备的品质

幽默心得　　列宁曾经说：“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默口才的培养，不仅仅在于口齿伶俐，借助幽默的谈吐来增强社交的生动性和亲切感，还包括被看成是一个人的优点。

作为21世纪的一员，你有没有认真想过，世界上是否真的存在创造幽默的天才？事实上，世界上没有谁是天生就有幽默感的，它必然是一个人所处的环境和自身努力的综合产物，因此，只要你愿意花时间研究，并努力付之于实践，你必定也会成为一个备受欢迎的幽默达人。

不管对于听者还是说者，幽默都是一种快速反应的结果，其效果往往在数秒钟之内就能显现出来。幽默的传达者，自然要有快速的思维能力，他不仅要在大脑中储存大量的幽默故事，而且还有一双幽默的眼睛，能从身边的平凡琐事中发现幽默，并用随口说出来的话语进行表达，使气氛得到渲染。

要营造一个幽默的环境，那说者与听者必须都有一定的幽默感。而一个人想要获得幽默感，那他首先应该具备敏捷的思维这一性格特征。从这个角度来说，幽默感可以被当作人的一种性格特征。

那么，那些具有幽默气质和幽默感的人，他们又属于哪一种性格类型呢？心理学家研究发现，一般来说，对外界事物敏感、感情比较丰富的人往往拥有幽默气质和幽默感。有些在普通人看来平平常常的事情，只要经过幽默大师的描述，就能产生“妙笔生花”的效果，瞬间令人笑破

肚皮。大家可能会觉得，大师们都是有特殊的“第六感官”的人，自然更幽默一些。其实，在日常生活中，那些对事物敏感、有丰富感情的人也都像大师一样幽默，并且能通过幽默改变自己的生活。

当然，事物应该一分为二地去分析，不能过于绝对化，像美国著名的物理学家爱因斯坦、我国宋代著名诗人苏东坡，就无法断定他们到底属于哪种性格特征。此外，人的性格也会随着环境、时间、地点的变化而有所转变，如中国古语所说的“近朱者赤，近墨者黑”，就有一定的道理。也就是说，现在不幽默的人并不意味着以后也不会幽默。

如果想培养幽默这种优美而健康的品质，我们就要通过学习来获得。只要你愿意下点工夫去钻研、去培养，只要你有心努力，总有一天你会成功的。

在跟几位同伴一起孤筏渡重洋后，挪威探险家托尔·海雅达尔感触至深地写道：

“对一个探险集体来说，在冒险航行的恶劣条件下，开开玩笑、说说笑话的重要性绝不亚于救生圈。”

对幽默的重要性，海雅达尔作了极富幽默感的描述。的确，不管是身负重任的领导者，还是普普通通的平民百姓，幽默感都是一种不可或缺的素质。

恩格斯说过：“幽默是在智慧、教养和道德等方面具有优越感的表现。”幽默的话语，不仅具有愉悦、美感作用和批评教育作用，还具有讽刺的作用，能让你的生活变得更加丰富多彩、生机盎然。

第二节　把握幽默的尺度，别让人会错意

远离庸俗，幽默是高雅的艺术

幽默心得　在与人幽默的时候，我们一定要谨记，幽默跟搞怪恶整、低级趣味有着本质的不同，我们一定要让自己的生活远离那些庸俗化的幽默。

得体的幽默能反映出一种高层次的语言艺术和思维智慧，它不仅能有效地拉近你跟对方的心理距离，还能更好地展现你的人格魅力。与之相反，一个庸俗的幽默不仅会令对方感到尴尬，还会使你的形象大打折扣。

现代社会，人们对自身形象的好坏越来越重视，因为它直接影响到事业的成败。而一个得体的幽默，不仅有助于塑造良好的个人形象，还能快速地获得别人的好感。可惜的是，在现实生活中，有一些笑话却以低级趣味或搞怪恶整为主，缺乏一种艺术与智慧。下面，我们先看看一段朋友之间的对话：

王翠：“猪的英语拼写是‘PUG’吧？”

李华：“不对，是‘PIG’。”

王翠：“不是吧，我怎么记得是U（YOU/你）呀！”

李华：“你弄错了，是I（我）。”

王翠：“猪是YOU（你）！”

李华：“猪是I（我）。”

王翠：“哈哈，不要强调了，我知道你是猪了。”

李华：……

王翠或许只是想和李华开一个小玩笑，但却使对方把自己跟猪联系在一起，相信没有哪个人被如此幽默之后还能够“会心一笑”。

幽默是美丽神奇而高雅的，它就像一道色、香、味俱佳的美味佳肴，让人们不知不觉地也想自己亲自一展身手。需要注意的是，在使用幽默的时候，一定要保持幽默的品位和格调，特别是在社交礼仪的场合。假如在这种场合使用幽默不当，不仅会影响自己在别人心目中的形象，而且还可能会造成双方的矛盾。

在与朋友聚会时，夏宇想活跃一下现场气氛，于是他“自告奋勇”为大家讲一个笑话。说是有一个人到拉面馆吃饭，他点了一碗拉面，可等了半天也没来。于是，他对伙计说：“我要的拉面怎么还不上？等了半天了！”伙计满脸笑容地说：“别急别急，师傅正在拉！”说话间，大师傅端着热面过来了，非常热情地说：“这是我刚拉出来的！还冒热气呢！请吃请吃！”

夏宇说完这些，朋友们彼此面面相觑，大都面呈恶心状。

其实，夏宇的本意是为了活跃气氛，但他没有搞清楚幽默的含义，将污秽之物等同于幽默，结果破坏了大家的心情与聚会的气氛，结果让自己不招人待见。我们谁也不愿意破坏跟朋友之间的珍贵友情，因此我们在借助幽默来增进友情时，切忌做这种“损人不利己”的事情来。

当青年男女坠入爱河后，在这方面更要谨慎，千万不要让自己的幽默过于庸俗。在爱情里，一个高雅的幽默能让你在意中人的眼中加分不少，助燃你的爱情之火；而一个庸俗的幽默，却会让你的形象大打折扣，甚至有可能浇灭你的宝贵爱情。

公园内，女友含情脉脉地对小李说：“你说说我在你心中是怎样的，好吗？”

小李沉思片刻，笑着对女友说：“你的相貌如梅花一般冷艳；你的气质像冰

川一样含蓄；你有令我折服的内涵；你有令我倾倒的酷。总的来说是：‘你就是梅川内酷！’”

听了此话后，女友气得立刻拂袖而去，留下小李在那里懊悔不已。

在恋爱中，每个女孩都喜欢男朋友用幽默的言辞来赞美自己，但小李这种“幽默”的赞美，在女孩听来不仅庸俗不堪，而且还是令人气愤的。所以，小李会惹恼女友也是可想而知的事情。

赞美式幽默，不能失了分寸

幽默心得　　赞美是讲究原则的，高帽绝对不能乱戴，帽子戴得太高太大，不仅不能博得好感，可能还会让你的形象大打折扣，让对方把你当成谄媚的小人。所以，赞美话要说得幽默且不失分寸。

任何人都喜欢正面的赞美，而不喜欢负面的批评。假如我们能真诚地赞美对方，并适当加入一些幽默的元素，不仅能让对方欣然笑纳你的赞美，更能迅速拉近彼此的距离。比如，你要称赞某位男士帅气，可以这样说：“本来一直以自己的风流倜傥、玉树临风而自豪，一看你我就没这种感觉了！”

听了这话，对方必然会哈哈大笑。笑，具有无法想象的魔力，你只要能让他发笑，那么他就会反馈一些良性的回报，使我们更为自信、更有魅力，进而形成人际关系的良性循环。

一只乌鸦站在树枝上，嘴里叼着一块肉。狐狸被肉的香味吸引了过来，馋得一个劲儿流口水。为了得到那块肉，狐狸赔着笑脸讨好乌鸦：“乌鸦先生，您的羽毛真漂亮，歌声真优美，它们应该封你为鸟类之王啊！”

乌鸦听了开心地大笑起来，这一笑肉就从嘴里掉了下来，狐狸在下面恰好

接住。狐狸高兴地说："乌鸦先生，你笑口常开，我的好运就来啦！"

以前读这则寓言，大家一直专注于乌鸦的自大愚笨、狐狸的狡诈奸猾。其实，只要换个角度来看，你会发现这个小故事还有另外一层意思，它告诉我们：每个人都喜欢被赞美，赞美就像是一枚糖衣炮弹，我们任何人都无法招架。

拿破仑一生建功立业，却极其反感奉承的话，假如有人敢在他面前阿谀奉承，不仅讨不到任何好处，还可能会招致他的训斥。不过，凡事总有例外，他手下的一名士兵就聪明地发现了拿破仑的弱点，让他高兴地接受了自己的赞美。

这名士兵是这样说的："将军，虽然居功至伟，却最不喜欢奉承话，您真是值得我们学习的人啊！"仅仅是这样一句赞美，就让拿破仑笑逐颜开。

这名士兵之所以能够让拿破仑接受赞美，就在于他选对了切入点，并给这顶高帽设计了最佳尺寸。他清楚拿破仑的脾气禀性，知道他反感奉承，便从这一点入手，对他不喜奉承这一点加以赞美。这个赞美非常地别出心裁，恐怕拿破仑的心里也为自己的这一点品质而沾沾自喜呢！这名士兵恰到好处地找准切入点，轻描淡写地说出赞美的话，自然能够"话半功倍"。由此可见，赞美一定要找准切入点，否则不仅很难让对方开心，还会让人家把你当成虚伪、爱奉承之人。

《调谑编》记载了一件关于苏东坡的趣事：

北宋诗人郭祥正有一次途经杭州，把自己写的一首诗拿去给苏轼鉴赏。可能是对诗作太过得意，郭祥正不等苏轼细看，就声情并茂地吟咏起来，直读得感情四溢，声闻左右。

读完诗后，郭祥正问苏轼："请问，这诗能评几分？"

苏轼不假思索地说："十分。"

郭祥正有点不敢相信，疑惑地问："苏老师，你不要客气，我这诗真的能得十分？"

苏轼点点头说："你刚才吟诗，七分来自读，三分来自诗，不是十分又是几分？"

从苏轼的评语来分析，郭祥正的诗恐怕并不是很好。但是，郭祥正能如此热衷于写诗，并全心投入地加以朗读，让苏轼也不想泼他的冷水，反而想适当地赞美他一下，以示鼓励。这种赞美自然不能太夸大其词，让郭祥正自己搞不清状况，所以苏轼给他打了个十分，但又告诉他这十分读占七分、诗占三分，使得这赞美有了一种再接再厉的鼓励意味。

生活中，假如你不得不说一些赞美话，千万不要咬紧牙关说谎，也没必要把对方吹得天花乱坠。倒不如向苏轼学学，小小地赞美一下，更多地给予鼓励，这比乱扣"高帽"式的赞美要受用得多。

当然，夸奖别人也不能无所顾忌，我们应该本着一颗真诚之心去夸奖别人，不要让别人觉得你言不由衷。另外，我们夸奖的内容应该是对方所在意的，就像那位士兵称赞拿破仑不喜奉承一样，必须把话说到对方的心坎里。比如，见到中年女性，我们可以称赞她们身材苗条、婀娜多姿；遇到老年人，我们就要称赞他们身体硬朗、精神矍铄，等等。最后，赞美一定不要太生硬，要加入适当的幽默作为润滑剂。

态度友善，幽默不过头

幽默心得　恰当的幽默一定要保持态度友善，切忌幽默过了头，尤其是不能拿别人的种族、宗教信仰以及身体残疾等来开玩笑，因为这会严重伤害别人的自尊和人格，使彼此之间的关系恶化。

孟子曾经说：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”幽默的过程就是一个感情交流传递的过程，假如借幽默来达到对别人冷嘲热讽、发泄内心厌恶和不满情绪的目的，那么这种玩笑就不能叫做幽默。

在生活的每一个角落，我们都可以发现幽默的踪迹。当然，认识幽默之后还要运用幽默，只要我们在运用的过程中能够把握好幽默的尺度，那么它就会处处闪光，点亮我们的平凡生活。

跟大家沟通交流的时候，如果我们能轻松幽默地开个得体的玩笑，那就可以起到松弛神经、增强了解的作用，有助于营造一个适于交际的轻松愉快的氛围。所以说，幽默的人往往更容易受到人们的欢迎与喜爱。

有位教授正在讲台上发表演讲，当大家都侧耳倾听之际，突然有一个学生的椅子腿折断了，这人狼狈地跌坐在地上。

此时，同学们的注意力一下子被分散了，都侧身去瞧那名跌倒的学生。教授见此情形急中生智，反应迅速地朗声说道：“各位同学，现在都相信我所说的理由足以压倒一切异议声了吧？”

话音一落，底下立刻响起了一阵笑声，然后就是热烈的掌声。

这就是得体幽默带给人们的好处。然而，同样的意思往往有几种不同的表达方式，假如表达方式变了，那造成的后果通常也会不一样。所以说，幽默的表达方式是非常重要的，直接关系到幽默的效果。一旦幽默变了味，那效果很可能会适得其反。

有一个青年学者拿了一份诗稿到杂志社，希望能得到发表的机会。看过之后，编辑问道：“这诗是你写的吗？”青年学者稍微迟疑了一下，然后肯定地说：“是的，其中大部分内容都是我写的。”

编辑装作很认真的样子，一脸崇拜地对青年学者说：“拜伦先生，见到您很高兴，我以为您已经死了一百多年了。”青年学者满脸通红，讪讪而去。

很明显，编辑看出青年学者的诗作抄袭了拜伦的部分作品，但他的幽默方式太过尖酸了，对青年学者从精神到人格上都是讽刺挖苦，使幽默变成了恶意的攻击，严重打击了青年学者的写作积极性。

编辑的幽默不仅没有达到缓和气氛、委婉拒绝青年学者的目的，反而在学生的心里留下阴影，其效果还不如干脆利落地说：“你这首诗有一部分是抄拜伦的，我们不能发表。”

成功的社交大都离不开对他人的敬重。也许有些人没有你口齿伶俐，口头上你也占了上风，但别人一定会觉得你不够尊重他人，以后也不会愿意跟你继续交往。所以，如果想拥有对别人产生有效影响力的能力，你就要设法让对方明白，你是本着友善的态度开玩笑的，你是从心底里敬重他们的。

幽默的智慧，识别场合和对象

幽默心得　　幽默常常散发出智慧之光、魅力之光。但是，假如将它运用到了错误的场合、错误的对象上，那幽默可能就会散发出愚蠢之光，让人听而生厌。

虽然我们的生活中不能缺少幽默，但是，它并不是无所不在、无所不能的。在运用幽默的时候，我们一定要先考虑场合和对象，在某些特殊场合，假如我们任意而为地幽默的话，那我们极有可能需要为自己的幽默付出沉重的代价。

商务谈判的场合要求我们郑重、认真地加以对待。在这种场合中，假如我们随意说一些自以为会缓和紧张气氛的小幽默，很可能会让对方

觉得我们没有认真地对待这次会议，更严重的话，还很可能因此而失去非常重要的合作伙伴。

会议室里，两家公司的代表正为了双方的合作进行紧张的谈判。当谈判进行到重要阶段，双方的代表正为一个关键问题不断地进行争论之时，甲方公司的秘书却突然插话，说："假如我们的脸部长时间地僵硬，就会变成名副其实的'扑克脸'哦，为了大家的形象，我们一起来放松一下吧！"

这话说完之后，现场静默了3秒钟，然后所有人都用奇怪的眼神看着他。

借助幽默来缓和紧张的气氛，本是一件无可厚非的事情，但这位秘书却选择了错误的场合和时间。他不合时宜的幽默，不仅会让他自己看上去有些滑稽，还会让他的上司觉得他没有认真对待这次会议，从而使自己的职业生涯受到不好的影响。

幽默不仅要选择对的场合，还要选择对的人。假如我们选择错误，当我们对一个不懂幽默，甚至是会误解幽默的人开玩笑时，那就有可能搞笑不成反被骂了。

有一次，一位男士的女同事穿着一条漂亮的新裙子来上班。他随口幽默道："今天准备出嫁？"殊不知，这位女同事性格有些敏感，她闻听此言，当即怒不可遏，生气地说："你骂人！难道我离婚了，难道我丈夫不在了？"接下来，又是一连串的谩骂。

最后，这位男士怎么解释都无济于事，只好一再道歉才算过去。

这位先生在幽默时，并没有发现对方是一个不能开玩笑的人，结果就只能是自认倒霉。从这个故事我们要汲取一个教训，就是遇到不懂得幽默之人的时候，我们一定要尽量小心言语，以免发生跟这位男士类似的悲惨遭遇。

我们的幽默才华，如果不是在合适的地点、合适的对象、合适的场合，就不可能得到尽情发挥。因此，我们务必要做一个能够识别什么是“合适地点”、“合适对象”、“合适场合”的人，只有这样，我们才有机会成为一个真正懂幽默的人。

适度幽默，把握幽默的范围

幽默心得　　万物都有一个“度”，只有在一定的“度”之内，幽默才能称其为幽默。如果超过了特定的范围，那幽默就会变质，甚至已经不能算是幽默了。

很多人都在为如何把握幽默的度而苦恼。如果幽默度不够，则很难达到令人发笑的效果；如果幽默太过，则会让听众厌烦。尽管幽默之度难以把握，但是，幽默的度也并不是毫无规则可循的。只要能够用心观察生活，我们很快就会发现幽默的度。

杰米·卡特是美国的第39任总统。有一次，卡特乘专机前往饱受旱灾之苦的得克萨斯某镇，在飞机降落之前，该镇忽然下起了雨。

卡特走下飞机，对聚集在那里前来欢迎他的民众微笑着说：“你们最需要的要么是钱要么是雨，我拿不出钱，所以只好带来了雨。”

在还没下飞机之前，卡特总统可能准备了一篇冗长无聊的演讲稿；但当他发现及时雨到来之时，利用当时的情景，幽默地开了一个小玩笑，不仅活跃了现场的气氛，而且有效地拉近了跟民众之间的距离。

生活中，我们可能会遇见一些爱吹牛的人。其实，这时我们应该做的就是左耳进、右耳出，不一定非要当众戳穿他们。假如我们想用幽默来调侃他们的吹牛，那必须要小心，因为把握不好就可能会伤及对方的面子，甚至给自己造成无谓的麻烦。

一位歌唱家对自己的朋友吹嘘，他眉飞色舞地说："我昨天的演唱你听没听？我的声音是那样洪亮，几乎连剧场都容纳不下了！"

"是啊！"朋友很清楚他在说谎话，便笑着答道，"尽管我没有听到你的声音，却看见观众为了给你的声音腾出空间，一个个都离开了剧场！"歌唱家顿时涨红了脸。

这位朋友的语言就属于过度的幽默，虽然他当众揭穿了歌唱家的谎言，但却让对方下不来台，甚至伤到了对方的颜面。可见，当我们打算用幽默来指出别人的不实话语时，不仅需要发挥自己的机敏，更需要让对方在笑声中感受到一种无言的体贴。

日常生活中，朋友之间的相处大多比较随意，但这并不意味着我们可以随意跟朋友开玩笑。当我们要调侃一些可能让对方不愉快的事物时，最好让自己当主角，拿自己来举例，这样既能幽默适度，又能表现出自己宽广的胸襟。

一位出版社编辑在跟朋友聚会时，有一个朋友笑称他是聪明绝顶之人，只见他指了指自己的光头，笑答："不，早就绝顶了！"

说完后，所有的人都哈哈大笑起来。

这位出版社编辑能做到把自己的光头当作幽默的材料，不仅做到了对幽默尺度的把握，还显示出他的豁达自信。毋庸置疑，能做到这一点的人才是一个真正懂得幽默的人。

把握了幽默的范围，掌握了适度幽默的智慧，幽默就能成为人生路上的波光艳影，成为智慧之源上绽放的最灿烂的花朵，成为大家能够享受到的心灵之光。

笑语自会逼人来，幽默急不得

幽默心得　　古语有云：“妙在水到渠成，天机自露，我本无心说笑语，谁知笑语逼人来。”幽默同样是如此，只有在充分的铺垫后才能厚积薄发，千万不能急于求成。

施展幽默是有过程的，这一过程跟建一栋高楼的过程非常相似，如果没有几米深的地基，就不会有高楼的拔地而起；如果没有下面第一层和第二层楼的铺垫，就显示不出最高层的高来。就建造高楼的整个过程来说，大部分时间都是在不断地沉淀造势，因为，成功的光芒只有在最后一层楼完成时才能显现出来。幽默也同样需要积淀，没有足够的积淀就不会有“一句中的”天下乐，更不会取得最佳的幽默效果。

在一期《正大综艺》节目中。

赵忠祥（手拿一张画着绿色圆圈的纸）：“杨澜，请你当着朋友的面，说说看，我手里拿的是什么？”

杨澜：“这是一张画吗？我知道了，您这是画了一个西瓜，可是太简单了。”

赵忠祥：“不对，再猜猜。”

杨澜：“不是西瓜，那是小一号的西瓜，绿皮香瓜。”

赵忠祥：“为什么想得那么复杂？”

杨澜：“哦，对，这不过就是一个绿圆圈。”

赵忠祥：“不能算对。”

杨澜：“那我可就猜不出来了，您自己告诉大家吧。”

赵忠祥：“我手里拿的是一张画了绿圈的纸。”（观众笑了，杨澜也笑了）

下面，我们就以这一组对话模板，聊一聊幽默话语的构成规律。

一般来说，幽默主要由四个环节组成，它们依次是悬念、渲染、反转、突变。有时，个别环节可能隐含或者省略，但是四个环节是客观存在的。在这个例子中，赵忠祥显然刻意“制造幽默”：他出示“画着绿色圆圈的纸”是设置悬念；然后不断地“卖关子”是渲染，意在引起大家的关注与期待；“为什么想得那么复杂”是反转，即引而不发的心理迁移；当杨澜泄气时，赵忠祥公布出人意料的谜底，是突变。

幽默表达就应该按部就班，先不动声色地制造悬念，然后不停地“卖关子”加以渲染，最后轻描淡写地反转或突变。在这中间，最忌讳的就是“幽默预告”。假如赵忠祥对观众说：“现在我向杨澜提一个幽默的问题”，那“幽默”便荡然无存了。

20世纪初，有个美国的香烟商人到法国做生意。这天，在巴黎的某个集市上，他大谈吸烟的好处。突然，从人群中走出一个老人，径直走到台前。那位商人吃了一惊。

在台上站定后，老人大声说道：“女士们，先生们，关于吸烟的好处，除了这位先生讲的以外，还有三个好处哩！”美国商人一听这话，赶紧向老人道谢：“谢谢您了。先生，看您相貌不凡，必然是位学识渊博的人，请您把抽烟的三大好处当众讲讲吧！”

老人微微一笑，说道：“其一，狗害怕抽烟的人，看见就逃。（台下一片轰动，商人暗自高兴。）其二，小偷不敢去偷抽烟者的东西。（台下连连称奇，商人越发高兴。）其三，抽烟者永远不老。（台下已惊作一团，商人更加喜不自禁。）”话音刚落，听众便纷纷要求解释。

老人把手一握，说：“请安静，我这就解释。”商人也很激动地说：“老先生，请您快讲。”“第一，抽烟人多驼背，狗一见到他以为是在弯腰捡石头打它哩，怎能不害怕？（台下笑声一片，商人吓了一跳。）第二，抽烟的人夜里常咳嗽，小偷害怕他没睡着，所以不敢去偷。（台下一阵大笑，商人直冒冷汗。）第三，抽烟人很少长寿，根本没有机会衰老。”台下哄堂大笑，烟草商人

趁机溜走了。

这位老人讲话一波三折、层层推进，逐步把听众的思维引向迷惑不解的境地，等将听众的胃口吊得足够“馋”时，才不慌不忙地抖出包袱，表明自己的本意。

按惯常思维来说，吸烟是应该遭到反对的，因为大家都知道吸烟的危害，当老人默不作声地走向大谈吸烟好处的商人时，大家都觉得老人要提出反对意见，而他却也大谈抽烟的好处。商人跟听众一样大惑不解，因而急切地想了解原因。最后，老人以幽默的话语给出了妙趣横生的解释。既让听众心情愉悦，又让听众免于被商人的欺骗性话语迷惑，意识到吸烟的危害性。其实，老人所说的三条好处正是吸烟的三大危害。

幽默说话最忌急于求成，假如迫不及待地要把妙语趣事公之于众，太急于得到听众的笑声，太早揭开有趣的“谜底”，就会显得操之过急。过早泄露“天机”和惊奇，由于铺垫不够、火候未到，极有可能会失去幽默感。所以，幽默应娓娓而谈、不徐不疾，使听众对结果产生错误的预期，有一个缓冲思考的时间，最后再一语道破。当然，太慢也不行，因为那会让听众不再有所期待和预期。

第三节　修炼12招，变身幽默达人

妙用夸张，幽默是无限制的

幽默心得　所谓夸张，是指为达到某种表达需要，着意对事物的形象、特征、作用、程度等方面予以扩大或缩小的修辞方式。

夸张式幽默，即将事实进行无限制的夸张，进而营造出一种极不协调的喜剧效果。夸张不同于吹牛，吹牛不过是简单地吹嘘自己的能力，而夸张则是刻意扩大或缩小客观事物，但仍旧使人感到真实性与合理性，造成一种幽默的效果。

央视春晚的舞台上，赵本山与宋丹丹、崔永元合作的小品《说事儿》中有这么一个情节。

宋丹丹饰演的白云："你说就他吧，就好给人出去唱歌，你说就这嗓子能唱吗？那天呢，就上俺们那儿敬老院给人唱歌，总共底下坐着7个老头，他'啊'的一嗓子喊出来，昏了6个。"

小崔："那不还有一个嘛。"

白云："还有一个是院长，拉着我的手就不松开，那家伙可劲儿地摇啊：'大姐啊，大哥这一嗓子太突然了，受不了哇，快让大哥回家吧，人家唱歌要钱，他唱歌要命啊！'"

就算本山大叔唱歌真的很吓人，也不至于7个大爷昏倒6个。这里，"白云"分明是用夸张的语调告诉小崔，本山大叔对唱歌并不在行。

跟人交流的过程中，用夸张的说话方式给予巧妙暗示，极易产生特殊的幽默效果，既不伤双方和气，又能表明自己的看法和意图。另外，

夸张制造出来的幽默通常会带有一定的讽刺意味。

有一次，马克·吐温乘火车到一所大学讲课。因为讲课的时间已经快要到了，所以他非常着急，可是火车却开得很慢。于是，他想出了一个发泄怨气的好主意。

等列车员过来查票时，马克·吐温拿出一张儿童票给他。这位列车员也挺幽默，故意上下打量一番，说：“真有意思，看不出您还是个孩子哩！”

马克·吐温说：“我现在已经不是孩子了，但我买火车票时还是孩子呢，火车开得实在太慢了。”

火车开得确实是有些慢了，但也不可能慢到让一个人从小孩长成大人。马克·吐温想表达的是车速太慢，但他没有直接将自己的不满对乘务员抱怨，而是巧妙地对火车的缓慢程度做出了无限制的夸张，令人捧腹大笑，在相对轻松的氛围里委婉地提出了自己的抗议。

一个初学写作的青年，给马克·吐温写了封信，里面说：“听说鱼骨里含有丰富的磷质，而磷质最能补脑子，那么要想成为一个作家，就必须得吃很多的鱼了。”他还问马克·吐温：“你是不是吃了很多的鱼，吃的又是哪种鱼呢？”

在回信中，马克·吐温告诉他：“看来，你要吃一条鲸鱼才可以。”

大家都知道，鲸鱼是最大的“鱼”，看见这里的夸张已经达到了极限，甚至让人觉得有些荒谬了，但这种幽默却收到了良好的效果。

夸张式幽默也经常受到名人政客的青睐，他们借此来凸显自己的政治立场、观点，或者达到针砭时弊、惩恶扬善的目的。

在竞选加州州长时，里根就曾经针对当时加州的经济情况，对物价上涨进行过猛烈地抨击，他说：“夫人们，你们都知道，最近当你们站在超级市场卖芦

笋的柜台前，你们就会感到吃钞票比吃芦笋更便宜一些。”

还有一次，他说：“你们还记得吗？当初你们曾经认为没有任何东西可以代替美元，而今天，美元已经真的几乎代替不了任何东西了！”

幽默类比，“比”出来的幽默感

幽默心得　在类比幽默中，对比双方的差异越突出，对比的时机和媒介选择越恰当，所造成的不协调程度就越明显，听众对类比差异性的领会就越深刻，所形成的幽默意境也就越耐人寻味。

类比式幽默，即把两种或两种以上互不相干甚至是完全相反的、彼此之间没有历史的或约定俗成的联系的事物扯到一块，进行对照比较，借不伦不类的效果揭示其差异之处，也就是双方的不协调性，使其产生强烈的幽默意味。

我们的日常生活跟科学研究是一样的，都要用相同的分类标准，否则很容易造成概念的混乱，导致思维无法深入进行。所以，从小开始，我们就被训练掌握这种最起码的思维技巧，如，猪、牛、羊、桃就不能并列在一起，应该把“桃”删去。这是科学道理没有错，但它并不幽默。

如果想让类比分类产生幽默的趣味，我们就要破坏这种科学的逻辑规律，对事物进行不伦不类的并列组合。其实，类比式幽默是一种常用的最基本的幽默技巧，它能使人在会心的微笑或难堪的情况中有所领悟、开启心智。由于这种幽默技巧操作简便，在现代人们的社交活动中，它被广泛地用作自我调侃和朋友之间的戏谑。

虽然类比式幽默容易操作，但也需要一定的智慧和超脱精神，不然是很难将其威力发挥出来的。

一个吝啬的老板让伙计去买酒，伙计向他要酒钱，他说：“用钱买酒，这是谁都能办到的，要是能不花钱买酒，那才是有本事的人。”

不一会儿，伙计提着空瓶回来了。老板非常恼火责骂道：“你让我喝什么？”

伙计不慌不忙地回答：“从有酒的瓶里喝到酒，这是谁都能办到的，要是能从空瓶里喝到酒，那才是真正有本事的人。”

“不花钱买酒”和“空瓶里喝酒”同类一比，自然把针锋相对的矛盾揭示出来，而且谐趣顿生。老板自作自受，搬起石头砸了自己的脚，而伙计则用智慧扳回了一局。这里面就表现出类比式幽默的技巧，而且还带有返还式幽默的成分，即以其人之道还治其人之身。由此可见，幽默的表现形式并不是固定的、单一的，几种幽默形式可以同时交叉使用。

细观类比式幽默就会发现，它的幽默感是“比”出来的，它的情趣也是“比”出来的。正是因为有了这个“比”，听众才能在心理上更愿意去接受自己不认同的事物。我们一起来看看下面的事例：

有一位中学生，成绩很优秀，几乎每次考试都名列全班前三名。这次考了第五，他爸爸生气地说：“去年我为你感到自豪，这次你怎么了，你有能力考全班最好的成绩呀！”

儿子微笑着说：“每个同学的爸爸都想为自己的孩子考第一而自豪。假如我一直做第一，他们的爸爸可怎么办呀？”

得第一的学生爸爸的心情和成绩差的学生爸爸的心情并列相比，两种完全相反的心情，其趣就在于此。所以说，类比式幽默的方法非常简便。在社交活动中，这种幽默方式也得到广泛的运用。

一个周末，有个年轻人进城卖鸡蛋，他问跟自己打交道比较多的蛋贩

子："今天鸡蛋你们给多少钱一个？"

蛋贩子回答："两毛。"

"一个才两毛！这价有点太低了！"

"是啊！我们蛋贩子昨天开了个会，决定每个鸡蛋的价格不能高于两毛。"

年轻人为难地摇了摇头，但没有别的办法，只好卖给他。

过了一周，年轻人又进城来了，还是遇到上周的那个蛋贩子。对方看看鸡蛋，说："这鸡蛋太小了。"

"是啊。"年轻人说，"我家的母鸡昨天开了个会，它们作出决定，因为两毛钱实在太少，以后不再使劲下蛋了！"

一个是"人开会"，一个是"鸡开会"，形成鲜明对比，绝妙横生。这就是类比式幽默，通过把风马牛不相及的一些概念，或彼此之间没有历史的或约定俗成的联系的事物进行对照比较，用不伦不类的效果制造出笑料，使人在笑声中受到教育。

设置悬念，幽默地"设包袱"

幽默心得　　在叙述某件趣事的时候，不要急于将结果公之于众，而应以独具特色的语气和带有戏剧性的情节，来显示幽默的力量。具体来说，就是巧妙地给听众设置悬念，幽默地表达自己的想法。

古人经常说："文似看山不喜平。"对会说话的人，人们的评价多是"看，他多幽默"，或者"看，他一开口就妙语连篇，跟他说话总有令人意想不到的发现。"这些都是设置悬念所制造出来的效果。

在对话沟通的过程中，假如能够恰到好处地结下一个个"扣子"——悬念，在说出最关键的那句话之前沉住气，就会使听者在回旋推进的言论中兴味无穷，产生"山重水复疑无路，柳暗花明又一村"的感觉，因而

一步步实现预定的说话意图。

有一天下课，一位女同学突然走到讲台前，对老师说：“我不喜欢听你讲课！”老师非常惊讶，问道：“为什么啊？讲得不生动吗？内容不深刻吗，还是语言啰唆？”女同学回答：“都不是！因为你的表情太严肃、眼睛瞪得太大，我不好在下面看小说。”

学生们听了，先是吃了一惊，而后都大笑起来。

这位女同学主观上并不是要否定这堂课，而是要肯定这堂课：老师要求严格，学生上课才变得认真。这个故事一开始就先设置了一个大大的悬念，将听众引入歧途，这悬念通常为造成反常的结果做铺垫。幽默者运用反向思维的方法将真相抖出，既解答了悬念，也将自己心中的意思表达得淋漓尽致。跟直白地说“老师你的课太棒了、太酷了”相比，这种幽默产生的效果要更智慧、更艺术。

设置悬念一定要巧妙，要顺理成章、有铺有垫、引人入胜，最后一语道破玄机，否则就会给人故弄玄虚之感。巧设悬念类似于相声里的“设包袱”，借跌宕起伏的情节牢牢吸引住他人，最后再借“抖包袱”来画龙点睛，让人体会到强烈的幽默效果，从而实现自己的目的。

要想悬念设得好、设得妙，除了要博学多识外，更重要的是思想要深邃旷达。博识能为“悬念”提供丰富的“语料”，而睿思则能保证其质是钻石而不是瓦砾，是珍珠而不是鱼目。这样的幽默才能雅而不俗、艳而不妖。那些善于吊人胃口的人，不管走到哪里都是最受欢迎的，他们令人在笑声中感受到高品位精神文化的滋润，使其在愉悦中认同并接受自己的意见。

因为最近工作比较忙，柳岩已经好多天没有跟妻子一起吃饭了。这天晚上，柳岩又加班到9点多，忙了一天很累并有点烦。回到家里，发现妻子还没有

睡，在等他。“柳岩，我能问你一个问题吗？”

“什么问题？”“你一小时赚多少钱啊？”“在这儿等我不睡觉，就是为了问这个吗？无聊。”柳岩生气地说。“我只是想知道，就告诉我吗，一小时多少钱啊？”妻子跟他撒娇。“你真的想知道的话，我一小时赚30元。”

“哦，”妻子低下了头，接着又说，“柳岩，能借我10个一元的硬币吗？”柳岩生气了：“开什么玩笑呀，快去睡吧。我很累，没时间跟你闹着玩。”

妻子安静地进了卧室。过了一会儿，柳岩感觉自己有点太凶了——可能妻子真的需要10个硬币。

柳岩走进卧室：“睡了吗？”“还没有。”妻子回答。“我刚刚对你有点凶，别生气。”柳岩说，“这是你要的10元钱，现在我没有硬币，明天你去换好吗？”妻子开心地接过10元钱，然后从床头拿出存钱罐，倒出硬币开始数。

“你攒这么多一元硬币干吗？”柳岩问。“这些钱都是你做这个项目期间攒的，因为我知道你这次的任务很重，并且时间很紧，肯定会有不少的压力，我一天存一个，一天许一个愿，希望你每天都能开开心心的。有了这10元钱，我就可以提一个小小的请求。”柳岩被妻子的举动给逗笑了：“你说？”“我可以用这30元钱买你一个小时的时间吗？明天项目就完成了，我想跟你一起出去吃顿饭。”柳岩哈哈大笑：“就这啊，我还以为是啥大事呢！没问题，明天我提前回来，咱们吃顿好的去。”

尽管只是一个小小的请求，但这位妻子却说得惟妙惟肖，风趣幽默。假如这位妻子在丈夫又累又烦的时候说：“明天你的项目就完成了，能不能和我一起出去吃顿饭。”从当时的情况来看，柳岩不一定会答应。可是，经过妻子的一番巧言妙语，丈夫不仅答应了要求，还将工作的烦恼抛诸脑后，全心感受妻子对自己的深情厚谊。

设置悬念也需要一定的技巧，如果你迫不及待地把结果说出来，或是通过表情与动作的变化暗示出来，那就像煮饺子把皮煮破了一样，幽默便失去了原本的效力，只能让人感觉扫兴。不过，凡事都要有个度，

设置悬念也是如此。在适当的时候运用，一句机智的妙语能强过一摞劣书。

一个口才好的人，必然是一个风趣幽默的人。作为一个风趣幽默的人，如果想得到更多人的支持和帮助，在社交中如鱼得水，那就要经常使用“设置悬念”的幽默方式。

曲解经典，刻意歪曲显幽默

幽默心得　　在导致荒谬的办法中，喜剧性效果比较强的要算曲解经典，因为经典的庄严意味最为浓厚，语言又多为人所共知，一旦被刻意歪曲，跟原意的反差就特别强烈。

歪解经典式幽默，是指利用众所周知的古代或现代经典文章、词句做原型，对其做出歪曲的、荒谬的解释，新旧词义、语义之间的差距越大，越显得滑稽诙谐。

在我国，古典书籍多为文言，跟日常口语相去甚远，一般情况下，不要说刻意去歪曲，就是把它译成现代汉语的口语或方言，也可能造成一定的语义反差，给人不和谐之感，显得非常滑稽可笑。如一首唐诗中描述一个男子为一个姑娘所动而尾随之，写得诗意盎然。可是，假如把它翻成现代汉语的“盯梢”，不仅没有半点诗意，反而显得很不正经了。又如，一位语文工作者用现代汉语的“阿飞”来称呼唐朝这种轻薄青年，听上去就更为滑稽了。这是由于古典诗歌的庄重或浪漫的词义在国人潜在的、共同的意识中是非常稳定的，在千百年中早已沉积在人们的无意识中，只要在语义上、风格上出现一点误差，人们都十分敏感，以致在还没有来得及思考为什么时，就已经忍俊不禁了。

在唐代的《唐颜录》中，记载了北齐高祖手下有一个幽默大师叫石动筒，他非常善于用歪曲经典式幽默在跟别人的智斗中取胜。

有一次，石动筒到国子监去参观，一些经学博士正在论辩，正说到孔子门徒中有72人能够在仕途上伸展自己的抱负。石动筒插嘴问道："72人中，有几个是戴帽子的，有几个是不戴帽子的？"博士回道："经书上没有记载。"

石动筒说："先生读书，为何没有注意孔子的门徒：其中戴帽子的是30个，不戴帽子的是42个。"博士问他："根据哪一篇文章？"

石动筒说："《论语》上说'冠者五六人'，五六三十也；'童子六七人'，六七四十二也，加起来不就是七十二人吗？"

在《论语》中，孔夫子曾经跟曾子等得意门生谈论自己的志向和理想，他说如果自己能带着五六个青年（年纪长大到可以戴帽子的）和六七个少年，自由地在河边田野的风中漫游，就算是如愿了。这是《论语》中十分有名的一篇，可是石动筒在这里单独拿出约数"五到六人"和"六到七人"，故意曲解成五六和六七相乘以后，又跟孔子门徒贤者72人附会起来，就变得很不和谐，并生发出诙谐的意趣。

关于石动筒的故事《唐颜录》中有很多，下面就是一则他曲解经典著作《孝经》的趣事：

有一次，北齐高祖召集儒生开讨论会，会上辩论极其热烈。石动筒问一位博士："先生，天姓什么？"博士想北齐天子姓高，所以回答："姓高。"石动筒说："这是老一套，没有什么新意。蓝本经书上，天有自己的姓。你应该引正文，不要拾人牙慧。"博士迷茫地问："什么经书上有天的姓？"

石动筒说："先生，你从来不读书吗？先生不见《孝经》上说过：'父子之道，天性也。'这不是说得明明白白：天姓'也'吗？"

在这里，石动筒歪曲经典的窍门是借了"性"与"姓"的同音。尤其是"也"在原文中属于语气虚词，没有任何实义，石动筒把虚词违反规律

地实词化了，让人觉得特别牵强附会，因而也就更显滑稽。

司马迁的《史记》中有一个成语，叫做“一诺千金”，说的是秦汉之际，跟刘邦一起打天下的武将季布，只要他答应的事情，多少金钱也无法改变。有个笑话就歪曲地解释了这个典故：

有一个姑娘问小伙子：“‘一诺千金’怎么解释？”

小伙子说：“‘千金’者，小姐也；‘一诺’者，答应也。意思是：小姐啊，你就答应了吧。”

通过词义的曲解，把历史英雄的典故变成了眼前求爱的语言媒介，二者之间距离有多遥远，其产生的滑稽效果就有多大。如果你是一位立志谈吐诙谐之人，就应当对这一规律深深领悟。

对一般人来说，即便要作暗示性的表达，也大多倾向于近取譬，然而近取譬容易进行抒情，却不容易制造不和谐、不恰当的滑稽感和诙谐感。要想让自己的讲话有谐趣，最好从不甚切合的远处着眼，以远取譬为佳。古代典籍对普通人来说，大多都距离十分遥远。既遥远而又歪曲，自然易于生谐趣。年代有多么久远并不是问题的最关键所在，最关键的乃是曲解本身。

断章取义，自圆其说的幽默

幽默心得　有些人读书喜欢断章取义，这实在是一个不好的学习习惯。因为一个独立的语句，只有被放置在特殊的语境当中，才会有比较明确的意思。当然，幽默时适当地断章取义并无不妥，这种幽默技巧是很有市场的。

关于断章取义，大家可能都不陌生。有些媒体几乎每天都会将某个明星或者重要人物的话断章取义，以便制造出轰动效应，吸引读者的眼

球。在某家报纸上，出现过一个有趣的标题：“主教：纽约有夜总会吗？”真的是如此吗？

一位主教前往纽约，刚下飞机就被记者团团围住。有记者故意刁难，问他：“您想上夜总会吗？”主教不想正面回答问题，便笑着反问：“纽约有夜总会吗？”

于是，第二天早上，这家报纸的头版头条刊登出这样一则新闻：“主教走下飞机后的第一个问题：纽约有夜总会吗？”

主教的确说过“纽约有夜总会吗”，但在当时的语言环境中，这种反问仅仅是进行自我保护，并不具备语言字面所表述的含义。但当这句话被单独拿出后，主教的真实意愿跟话语字面含义就截然相反了。人们只看到这句话，就会觉得：“这位主教大人看来不是正经人哪！”

生活中，大家不要随便断章取义，扭曲别人的真实意愿。但是，如果有改善谈话氛围的需要，也可以偶尔为之，将只言片语从整个语境或者句子中剥离，这样就能轻易制造一种不和谐的幽默效果。

1935年，巴黎大学，来自中国的留学生陆侃如正在进行博士论文的答辩。他学识渊博，一路应答如流，主考官们非常满意。

可能是看陆侃如应答得太过流畅，有位主考官突然问了一个怪问题，故意为难陆侃如。他问：“《孔雀东南飞》这首诗中，第一句为什么不说‘孔雀西北飞’呢？”

陆侃如知道对方在为难自己，稍稍思考了一下，就答：“因为‘西北有高楼’啊！”

主考官们听了先是一愣，随即相视而笑，都为陆侃如的幽默风趣所折服！

凡是对古文有所了解的都知道，诗文中很多方位词不具实际意义，

不可望文生义，比如“刀枪入库，马放南山”，这并不意味着北山就不能放马。但是，假如这样回答，势必显得呆板，所以陆侃如引用古诗十九首的名句作答，使自己的答案听起来有些荒谬。从字面意思来看，“西北”恰好跟“东南”相对，因为西北的楼高，所以孔雀飞不过，只好掉头往东南飞。这种解释十分牵强，但很容易产生幽默效果，而且解释所产生的意义跟本义相差得越远，就越显得荒谬，幽默效果就越强。

你可以根据自己的需要酌情附会捏造，当你的需要因“断章取义”而得到满足时，幽默的情趣就会跟着油然而生。

但是，如果想更好地运用断章取义，还是应该多读书、多看书。因为，断章取义式的幽默需要我们拥有一定的断句能力，一个人的断句能力越强，断句前后句子表述含义就差距越大。在实际言语表达中，我们就能更好地把自己的真实目的隐藏于“断句”中，甚至根据自己的需要随时随地断句，当我们的主旨得到有力支撑时，幽默也就产生了。

在日常生活中，断章取义是一种常用的幽默技巧，只要断得巧、断得妙，不仅能博得大家开怀一笑，还能为沉闷的生活注入鲜活的生机。

欲擒故纵，幽默地让他听话

幽默心得　欲擒故纵式幽默，就是先假定对方的观点是对的，然后合乎逻辑地推出荒唐可笑的结论，简单来说，就是引申归谬、设真推假，并由此生发出幽默意味。

在不便直说或不愿明说的场合下，欲擒故纵式幽默往往能在愉悦的氛围中达成目的，它的诀窍是：表面上是放，顺着对方的意思说话行事；暗中却是收，迫使对方就范。要发挥好这种幽默技巧，关键就在于处理好“纵”与“擒”的关系。

在设计“纵”的语言形式时，要巧妙一些，首先做到表面上看起来是

纵，然后将擒的内容蕴含其内，这样就能使对方笑着接受你的建议。具体操作过程中，既可以先纵后擒，也可以纵中有擒，纵擒合一。

一些外国银行不允许职员留长发，因为留长发会给顾客留下颓废和散漫的印象，对银行的声誉有所影响。

有一次，一家银行的经理和人事部主任跟一批通过笔试的毕业生面谈，发现其中有不少留长发的男子。为了能使这些留长发的毕业生都留短发，人事部主任在致辞时，没有正面提出要求，而是充分运用了自己杰出的口才和幽默感，只说了几句话，就使留长发的毕业生愉快地接受了他的意见。

他是如何说的呢？人事部主任留着陆军式的发型，他说："诸位，我对头发的长短问题，一直以来都持豁达的态度，诸位的头发长度只要在我和经理的头发长度之间就没有问题了。"

大家马上把目光投向经理，只见经理面带笑容站起来，等他摘下帽子后，露出了一个大大的光头。

人事部主任使用的就是欲擒故纵法。他的本意是要求新进职员都留短发的，但他却不直接说出来，而是故意表现出一副豁达的样子，好像他的要求并不高。

从表面上来看，银行对于头发长短问题一直都持"豁达的态度"，这就是"纵"；可实际上，却要求"诸位的头发长度只要在我和经理先生的头发长度之间就没有问题了"，这就是"擒"。他是用相去甚远的语词表达了同一个概念。

逻辑学常识告诉我们，在不同的语境中，同一个语词可以表达不同的概念，不同的语词也可以表达相同的概念。人事部主任所说的两句话，表达的显然是同一个概念，它们却具有完全相反的含义。

这就是典型的先纵后擒法，非常有效力，一方面，它大大增加了幽默感，从而使自己的要求更容易被对方所接受；另一方面，先放后收的

表达方式，使对方不好直接讨价还价，只得照办。

以谬还谬，让人无语的幽默

幽默心得　这种幽默口才有一个显著的特点，就是回答的话不涉及正面意图，正面意图全借不着边际的荒诞来反衬，使人因彻底无语而发笑。

一般来说，以谬还谬式幽默多用于亲近的人际关系之中，作为调笑之用；也有少部分用于关系疏远的人际关系之中，作为反击之用。进行这种幽默之前，要先明确好是用调笑功能，还是用反击功能，因为二者有明显的区别，用不好容易造成误会。

有些时候，为了避免双方关系陷入不必要的紧张状态，我们不能直接拒绝别人的不合理要求，因而为找不到回绝之辞而苦恼。此时，就可以使用以谬还谬，跟正面顶回去相比，让对方去体会他自己要求的不妥之处要更文雅一些。

19世纪末，伦琴射线的发明者收到一封信，写信者说他胸中有一颗残留的子弹，需要用射线进行治疗。他请伦琴给他寄一些伦琴射线和一份使用说明书。

伦琴射线是根本没有办法邮寄的，假如伦琴直接指出来信者的错误，那也没有什么不妥，但多少会让对方有一点被人居高临下的教训的感觉。最后，伦琴选择用以谬还谬的幽默口才来应对。

伦琴提笔写了一封回信，里面说：“请把你的胸腔寄来吧！”

由于邮寄胸腔比邮寄射线听起来要荒谬一百倍，所以伦琴不仅传达出自己的幽默感，也让写信者明白射线是不可能邮寄的。

不直接回答问题可以给对方留下余地，并且能避开正面交锋的风

险。在家庭生活中，特别是夫妻生活中，针锋相对的争执最容易引起不良的后果，而以谬还谬的幽默，往往能使一触即发的矛盾得到缓和。

有一对夫妻，结婚后经常吵架。这天又闹僵了，妻子生气地大叫：“天哪，这哪像个家！我再也不能在这样的家里待下去了！”说完她就捡起自己放衣服的皮箱，往门口走去。

这时，如果丈夫去拉妻子，可能无济于事。让人意外的是，丈夫居然也叫起来：“等等我，咱们一起走！天哪，这样的家有谁能待下去呢！”然后，丈夫也拉上自己的皮箱，赶上妻子，并把她手中的皮箱接过来。丈夫温柔地对妻子说：“等等我嘛，我也待不下去了，我要和你一起走！”

“要是丈夫也走了，家不就没人管了吗？”想到这里，妻子只好带着丈夫返回到家中。

妻子出走已家不成家，丈夫也跟着一起出走，更不能成为家，这是一种极大的荒谬。丈夫本该挽留妻子，却跟妻子一起走，这不是双重荒谬吗？然而，正因为双重荒谬，妻子才能体悟到丈夫的真正意图，跟丈夫合好如初。

偷换概念，偷梁换柱式的幽默

幽默心得　　所谓偷换概念，即将概念的内涵作大幅度的转移、转换，使对方预期失落，进而产生意外的幽默情趣。一般来说，偷换得越是隐蔽，概念的内涵差距越大，幽默的效果就会越强烈。

作为一种情感思维方法，幽默跟人们通常的理性思维方法有相同之处，也有不同之处。对相同的地方，人们不用细心钻研，就能够自行掌握；而对于不同的地方，那些幽默感较强的人虽然已经掌握，但不知其

所以然，而幽默感不强的人则多以通常的思维方法取代幽默的思维方法，其结果自然是幽默感效果不甚强烈。幽默的思维和通常的理性思维至少有两个方面的不同：其一，在概念的使用和构成上；其二，在推理的方法上。这里，我们主要讲一下概念在幽默中的特殊作用。

在进行理性思维的时候，人们通常遵循一个基本的要求，那就是概念的含义要稳定，双方讨论的必须是同一件事，或者自己讲的、写的同一个概念要有一样的前提。假如出现不一致，就成了聋子的对话——各人说各人的。要是在自己的演说或文章中，同一概念的含义不停地变来变去，那就成了语无伦次了。

看起来，这有些不可思议，但是这恰恰是经常会发生的。因为同一个概念往往并不只有一种含义，特别是那些基本的常用的概念，一般都会有多种含义。假如说话、写文章的人不讲究，很容易导致概念的转移，尽管在字面上这个概念并未发生变化，但在科学研究、政治生活或商业活动中，这种在上下文中发生概念变化的情况是非常可怕的。

因而，古希腊的亚里士多德在他的逻辑学中就做出了规定，思考问题时概念要统一，这就是“同一律”。只要违反了这条规律，就被视为“偷换概念”，也就是说，字面上你没有变，可是你把它所包含的意思给偷偷换掉了，这在逻辑学中是不被允许的。

当然，幽默的思维并不属于这种类型，因为它并不完全是实用型、理智型的，它更倾向于情感型。而情感与理性是天生的一对矛盾，对于普通思维具有破坏性的东西，对于幽默感则可能具有建设性的作用。

有这样一段对话：

老师问小明：“今天我们学了减法。问你一个问题，假如你哥哥有5个苹果，你从他那儿拿走3个，结果怎样？”

小明说：“结果嘛，结果他肯定会揍我一顿。”

从数学方面来说，这个答案完全是愚蠢的，因为偷换了概念。老师讲的“结果怎样”的含义很明显，是在问“还剩下多少”，这属于数量关系的范畴。可是小明却把它转移到人事关系上去了，说的是未经哥哥允许拿走他的苹果会有什么后果。

然而，对于幽默感的塑造来说，这样的概念默默地转移或偷换是非常有必要的。仔细分析一下，你就能发现这段对话的设计者的用意。他本可以让老师直接问还剩余几个，但“剩余”的概念在这样的上下文中没法转移，于是他改用了含义弹性更大的“结果”。这就便于小明把减去的结果偷偷转化为拿苹果的结果。可以说，这偷梁换柱式幽默的构成，其关键就在于偷偷地悄无声息地对概念的内涵进行转移。

指桑骂槐，拐弯教育“槐树”

幽默心得　　指着槐树骂槐树，不会产生幽默；指着桑树而实际上骂槐树，才可能产生幽默。指桑骂槐式幽默就是借助特殊的语言环境，把词语的针对性转向谈话对方，从而制造出幽默的效果。

指桑骂槐，是指明骂桑而实骂槐，它不仅可达到己方目的，而且还能不授人以柄，有效防止正面冲突的发生。此法的技巧主要体现在选择应对语方面，要让“槐”听出来是在骂“槐”，但又抓不住什么把柄，使对方“哑巴吃黄连，有苦说不出”。

人类的语言十分奇妙，尤其是中国的语言，它的功能千变万化。同样一个词语，在不同的语言环境表达出来，其意思和味道就跟着不一样了。不懂得这个门道的人，是很难灵活掌握语言的这种活性的，更不要说运用它来开拓自己的幽默途径了。

从前，有个盲人被无辜地牵扯到一场官司中，开堂审判时，他对县太爷

说："我是一个瞎子。"

县官一听，马上厉声责问："混账，看你好好的一双清眼，如何说没有眼睛？"

盲人接过县官的话说："我虽然有一双眼睛，老爷看小人是清白，可小人看老爷却是糊涂的。"

在这里，盲人采用的就是指桑骂槐式幽默，他所说的"清白"和"糊涂"，实际上是利用一词多义的现象从侧面陈述事实，从而达到"指桑骂槐"的目的。

从表面来看，他说的"清白"是指自己的眼睛是清白眼，而实际上却是暗指自己是清白无辜的。"糊涂"一语，貌似在说盲人因眼瞎看不清县官，但实际上却是说县官为官断案昏庸，是个糊涂昏官。所以，整句话的表面意思是"小人看不清老爷"，而实际上却在暗指："我看老爷是个糊涂官。"

这两句话从形式上看是"指桑"，也就是回答县官的问话；从内容上看却是"骂槐"，也就是暗中讥骂昏官。盲人巧妙运用了指桑骂槐式幽默，痛快淋漓地讥骂了昏官，又让县官抓不住自己的任何把柄。

指桑骂槐式幽默的特点就在于巧妙地利用词语的多义性或双关性等特点来做文章。说话者说出的话语，从字面上的意思看好像并不是直接针对对方，但话语中却暗含了攻击对方的深层意思，使对方尽管有所觉察却又抓不住把柄，只好哑巴吃黄连。

一语双关，话中有话的幽默

幽默心得　为了防止概念被偷换，人们通常都是有一说一，有二说二，不会同时表达两个不同的主题。然而，幽默却可以二者兼得，用一语双关、话中有话来转移概念，给予暗示，引人发笑。

一语双关，是指在特定的语言环境中，利用语句的同义、谐音关系或能容纳不同内涵的概念，有意识地表达双重意义，简单来说就是“一语双关”。如果能够将“一语双关”表现得含蓄委婉、生动活泼、风趣诙谐，使人在产生意外之感的同时，又回味无穷，就可以称之为幽默了。

在生活中，人们为了保证思路的连续性，要求所使用的概念必须统一，不能朦胧模糊，不能随意转移或偷换，否则，人与人之间的交流，无论是书面的还是口头的都无法继续深入进行。所以，为了防止出现概念偷换现象，人们都得一是一、二是二，不能出现“是一又是二”。

然而，幽默却没有这层顾虑，它可以是一又是二。在幽默哲学中，一语双关常常是用来转移概念的最佳媒介。幽默可以凌驾于通常的理性逻辑规范之上，它可以因概念转移而得到价值的提升，这一点跟科学研究有着明显的区别。在科学论文中，为了防止概念转移，往往对基本概念给出严密的定义；而在幽默思维中，这种方法并不适用。为了便于概念转移，有幽默感的人特意在那些界限比较模糊的概念上做文章，以达到语意双关的幽默效果。

一语双关式幽默有一个重要的原则，是两个意思要以互相不协调为主，两者的冲突性是次要的。这种幽默的主要目的：一般是把自身的攻击锋芒掩盖起来，让对方在表面上毫无锋芒的语意里，体会到说话者的真正意图。

运用好一语双关式幽默，我们的智慧、情感和人格就能够得以升华，我们就可以在社交、交谈中立于不败之地。

在火车上，一个旅客的烟盒突然找不到了，他硬要说是坐在左手边的那个旅客偷走的。可是，过了一会儿，这个旅客从自己的口袋里找到了那只烟盒。于是，他很不好意思地对那个旅客道歉。

那位旅客冷静地对他说：“没有关系。看来，刚才咱们俩都错了。”

这里“都错了”就具有双重语意，第一层意思是，刚才你不应该把我当小偷，你错了；第二层意思是，刚才我不应该把你当君子，我也错了。两层意思在暗中换了一下位置，就形成了强烈的反差，显得耐人寻味。

一语双关式幽默能充分体现出一个人的智慧和才能，如果运用得法，就可以帮助你摆脱眼前的困境，维护自己的尊严。

大词小用，幽默地活跃气氛

幽默心得　　将一些用于庄重场合的比较严肃的语言运用于日常生活中的“凡夫俗子”身上，这便是大词小用式幽默的基本技巧。

所谓大词小用，是指运用一些语意分量重、语意范围大的词语来描述某些细小的、次要的事情，通过所用语言的本来意义跟所述事物内涵之间的巨大差异，营造一种词不副实、对比失调的关系，由此产生令人发笑的幽默效果。请看下面这个例子：

某中学一次年级老师会议上，最后一个议题是商讨学生春游的具体时间和地点。老师们人执一词、意见不一，讨论了很久。最后，年级组长提出利用三天时间带领全年级学生去青城山春游的建议，而且很快达成“共识”。

在一片笑语欢声中，新来的李老师正色且大声地说道：“组长，‘疾风知劲草，国难识忠臣’，我坚决拥护您的决策，寸步不离您的左右。头可断，血可流，到那山上也绝对不把您丢！”

一个普通得再不能普通的人，针对一件非常小的事情，而面对连“七品芝麻官”都称不上的年级组长，竟然用上了类似政论性的语言，

且说出了只有对领袖才用的词语。这些“重大”的词语突然“屈尊”于这轻松、随和的氛围里，听起来极其不协调，然而，正是这种“大”与“小”、“重”与“轻”的对比的失调，才产生了幽默的韵味，活跃了会议的气氛。

可想而知，小李的这番幽默定能为他赚得人气，使他在年级组长的心里留下一个不错的印象。在平凡至极的日常生活中，偶尔添加一些用于庄重场合的比较严肃的语言，营造出一种不协调的幽默意境，这就是大词小用式幽默的精髓。

自相矛盾，戏剧化的幽默术

幽默心得　通常，说话是不可以自相矛盾的，这是形成逻辑思维的最起码条件。然而，逻辑上的自相矛盾，却是我们制造笑料的一个主要途径。而且，前后反差越是巨大，越是荒谬，戏剧性就越强，幽默效果就越好。

矛盾是我们制造幽默的一个重要手段。在跟人对话时，如果话语明显地前后不一、自相矛盾，就会产生抵触的效果，形成巨大的反差，这首先会引起人们的震惊，但震惊之余，人们会选择借大笑来宣泄自己的情绪，这就实现了幽默的目的。这种矛盾法构成的幽默大多含有嘲讽的意味，当然，这类幽默跟说教有着本质的区别，它仅仅是让人们在笑声中自己领悟道理罢了。

从功能方面来看，自相矛盾式幽默可分为两类：一是讽喻他人的，二是自我暴露的。自我暴露式的幽默通常表现为故作蠢言、自我调侃，以调笑居多，意在拉近人际关系；而讽喻他人式的幽默，则往往一针见血地直指对方痛处，具有强烈的戏谑效果。我们可以根据个人的谈话需要，在具体的矛盾下制造幽默。

一次，丘吉尔自驾车去参加宫廷演讲。由于时间紧急，他只好超速开车，结果被一名执勤的年轻警员给抓住了。

丘吉尔为自己开脱：“我是丘吉尔首相，正急着去参加宫廷演讲。”

“乱说，你绝对是冒牌货！”年轻警官不相信他的话。

丘吉尔见状，只得哈哈一笑：“被你猜对了，我确实是个冒牌货！”

警官又看了看丘吉尔，也跟着笑了起来，随即放了丘吉尔一马。

丘吉尔老实表明身份的时候，年轻警官怎么都不肯相信。于是，丘吉尔故意否认，使自己言谈前后矛盾，而这种自相矛盾的表述，不仅营造出一种幽默氛围，还让那位年轻警官搞不清虚实。两个人哈哈大笑过后，年轻警官只得抱着“宁可信其有，不可信其无”的心态亮绿灯。这种幽默方法非常实用，自相矛盾，虚虚实实，让对方无法摸清你的虚实，只得在笑声中大事化小、小事化了。

一次，国会议员通过了某个法案，而马克·吐温觉得那法案是荒谬不合理的。于是，他在报纸上刊登了一个告示，上面写着：

“国会议员有一半是浑蛋。”

报纸出版后，许多抗议的电话打了进来，国会议员们自然不承认自己是浑蛋，要求马克·吐温立刻更正。

于是，第二天马克·吐温又刊登了一个更正：

“我错了，国会议员有一半不是浑蛋。”

马克·吐温的声明看似前后矛盾，实际上他不过是在耍语言花招。第一次，他在字面上肯定，而意义上否定；第二次，他在字面上加以否定，而意义上却又肯定。这两种表述方式的置换，一针见血地指明了对方的错误。那些“前后矛盾”、“此地无银三百两”式的故事之所以经常被搬上舞台，且经久不衰，就是因为其极佳的幽默效果，那些被讽喻的对

象常常为了掩饰自己的巨大纰漏而疲于奔命，结果又顾此失彼、笑料迭出。

李敖的嘴巴很“损”，常常骂别人“书呆子”、“笨蛋”。有记者对李敖非常不满，便跟他玩起了文字游戏，准备好好贬损李敖一番。

记者问李敖：“你的笔下常出现‘书呆’、‘蛋头’这类的字眼，可是你为什么没有自觉到，你自己就是个‘书呆’、‘蛋头’？你一天要工作12个小时，睡眠少，出门更少，怎么能自称了解人间万象与真相呢？”

李敖听了并未动气，而是轻描淡写地说：“康德一辈子也没离开过他家方圆八十里地，可是他是大思想家，而且他还教世界地理。教世界地理我也行，因为我在家‘卧游’已久。”

听了李敖的巧思妙答，周围人一阵大笑，纷纷为他喝彩。

“卧游”是李敖临时编造的一个词，这个词本身就很矛盾，既然在家里“卧”着，又如何能出门“游”呢？但是，李敖就是使用这个自相矛盾的词汇进行反击，根本不拘泥于什么语言逻辑，一切以自己所要表达的主旨为重，并营造出很好的幽默效果。李敖非常有幽默感，他的口出狂言就跟幽默有关。就算在别人对他进行中伤、侮辱时，他也仍旧能化解困境，这就是一种幽默的智慧。我们也可以学学这种幽默，不仅让别人见识到自己的学识、度量、聪明机智，还使对方的恶意攻击不攻自破。

为了营造更强的戏剧性，取得更好的幽默效果，我们还可以在矛盾对转以前着意强调即将转化的矛盾，以混淆别人视听。

比如，有好友向你借东西，你可以先口出豪言：“嗨，说什么借嘛，我的就是你的，你只管随便用就是了！”可等你交出东西时，趁机自相矛盾地幽默一下，比如对方借的是自行车，便皱眉说：“你可得留心着点用，千万别把我的自行车弄坏了！”刚刚还放出豪言，紧接着却又叫他不能把自行车弄坏，这就是一种自相矛盾。而且，前面的铺垫做

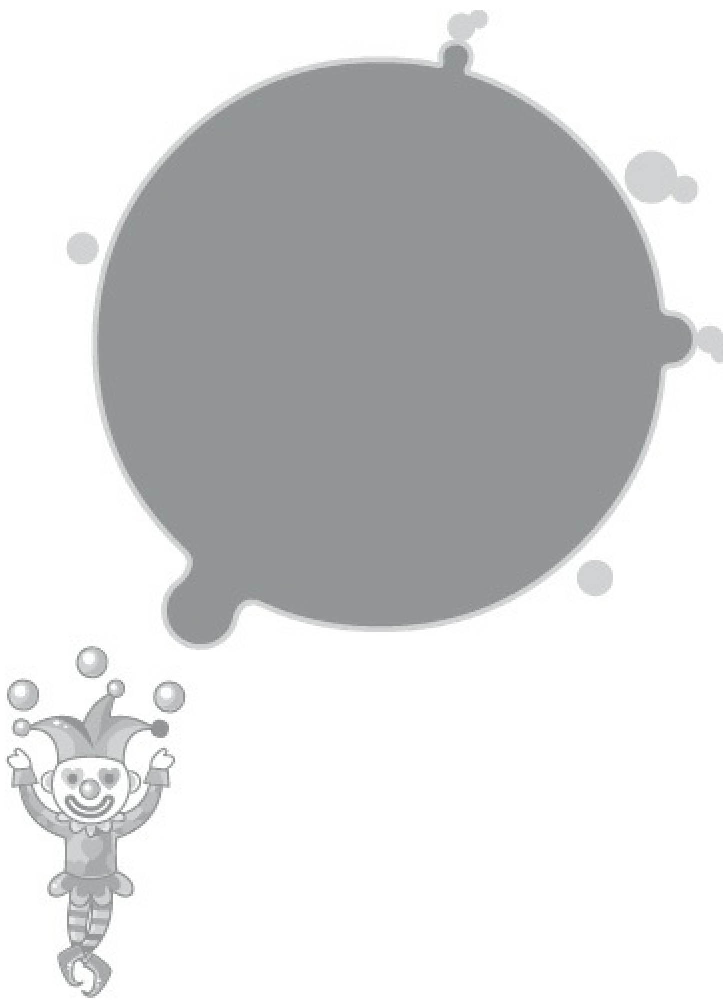
得越足，形成的对比就越强烈，戏谑效果也越强。

值得注意的是，在制造矛盾的时候，我们还应该营造一种不经意的效果，在抖包袱前一定要沉住气，使谈话平稳而自然，以达到最佳的幽默效果。

第二章　决战社交，幽默是最佳武器

幽默口才是社交的需要，是事业的需要，一个不会说话的人，无疑是一个失败者。

——林肯



第一节　超强个人魅力，幽默感不能缺席

幽默助你成为社交达人

幽默心得　　乐观和幽默是与人建立良好关系的催化剂，那些能给别人带来快乐的人，往往更容易被大家所接受、肯定和追捧，成为社交达人。

“百万富翁的创造者”拿破仑·希尔曾经说过：“如果你是个幽默的人，那么你就会轻而易举地去影响你周围的人，让他们永远喜欢你；如果你是个悲愤的人，即使你身边充满了欢乐的海洋，你也会看不到的。”这世上恐怕没有比欢笑更能感染人的东西了！

在这个忙碌的社会，每个人都愿意和能给自己带来快乐的人相处，能带给别人欢笑的人通常是最受人欢迎的人，也是最有影响力的人。只要掌握了给人带来欢乐的方法，我们就能更容易获得人们的接受和肯定，进而成为社交场上颇具影响力的明星。

美国第16任总统亚伯拉罕·林肯举办过一场让人津津乐道的演讲。策划者在那场演讲中安排了一小段时间进行自由提问，由听众把问题写在纸条上递给林肯，由他念出来后再予以回答。当打开最后一张纸条时，林肯发现上面竟然只有两个字——傻瓜。

林肯略微一怔，还是微笑着将这两个字公之于众。台上台下顿时都议论纷纷，暗自揣测一向以亲民著称的林肯将怎么收场。只见林肯不紧不慢地接着说道：“本人收到过许多匿名信，全部都只有正文没有署名；今天却恰恰相反，这一张纸条上只有署名，而缺少正文！”

面对如此挑衅的纸条，林肯没有暴跳如雷，而是用一个小小的反讽

幽默将自己的机智和从容展现在人们面前。同时，他也借助这个幽默把快乐带给了自己的支持者。能带来欢乐的人当然更容易得到大家的喜爱和认同。由肯定林肯的演讲开始，人们慢慢肯定林肯的为人，进而被林肯特有的魅力所感染，这就是小小幽默所产生的强大的影响力。

在美国历任总统中，美国第40任总统罗纳德·威尔逊·里根也是一个善用幽默活跃气氛的人。

一次，里根总统出访加拿大，在一座城市发表演说。在演说过程中，有一群举行反美示威的人不时打断他的演说，明显地表现出反美情绪。里根是作为国宾应邀到加拿大访问的，作为加拿大的总理皮埃尔·特鲁多对这种无礼的举动同样无可奈何，气氛非常尴尬。

在这种情况下，里根居然面带笑容地对特鲁多说："这种事情在美国是经常发生的。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的，可能他们想让我有一种宾至如归的感觉。"听了这话，尴尬的特鲁多禁不住笑了。

演讲被搅局，大部分人都会尴尬窘迫气恼不已，而里根总统却对此一笑置之，不仅以幽默的语言化解了尴尬的气氛，更是以豁达的态度为加拿大总理找了一个台阶。这就是里根聪明的地方了，他懂得利用幽默缓和气氛，在一片祥和中拉近彼此的距离。可以说，里根本人之所以能得到美国民众的拥护，在很大程度上也是取决于他幽默、乐观的处世风格。

在让自己获得别人尊敬与爱戴的同时，幽默还是展现自己亲和力的绝佳手段。

杰拉尔德·R.福特是美国第38任总统，他说话喜欢用双关语。有一次，在回答记者提问时，总统先生说："我是一辆福特，不是林肯。"

大家都知道，林肯既是一位美国伟大的总统，又是一种高级的名牌轿车；而福特不过是当时普通、廉价而大众化的汽车。福特说这句话，

一方面表现出了自己的谦虚，另一方面又暗中标榜了自己是大众认可的总统。

幽默就是如此有魔力，能够时时让一个人秀出自己最为闪耀的一面。做一个懂得幽默的人，你就可以成为社交场上的达人。

懂幽默才有亲和力

幽默心得　　幽默就像一块“亲水海绵”，能以最快的速度消除人与人之间的疏离感，树立自己的形象，增加自己的人格魅力和人际吸引力。

也许你的长相并不能吸引异性，也许你还不是一个成功人士，没关系，这些都不影响你成为一个幽默的人。先幽默起来，幽默会给你带来亲和力，而对有亲和力的人来说，成功大多不会太远。

跟气势压人的演说相比，它可能缺少言语上的磅礴；跟语重心长的说教相比，它或许没有正襟危坐的严肃；跟风花雪月的辞藻相比，它绝对不会无病呻吟地哀叹……幽默，虽然不过是几个诙谐的手势、几句机智的话语，然而，它却拥有能够春风化雨的魔力，能使紧张的气氛轻松起来，使陌生的心灵瞬间亲近。

美国著名黑人律师约翰·马克曾发表过一篇名为《要解放黑人奴隶》的演讲，可他的听众大多数都是白人，而且是普遍对黑人怀有偏见的白人。于是，他放弃了准备好的“开场白”，换言道：“女士们，先生们，我到这里来，与其说是发表讲话，倒不如说给这场合增添点颜色。”话音刚落，听众们全部咧嘴大笑，紧绷的对立情绪一下子被笑声驱散了，此后的数个小时里，会场都表现出了前所未有的安静。

大家都有这样的体会，跟幽默风趣的人聊天，会觉得非常轻松愉快，气氛融洽。朋友聚会，因幽默者而红火热闹；面对严肃的上司，幽默下属出语诙谐，松弛其拉长的面孔；面对拘谨的下属，幽默上司妙语

解困，缓和其紧张的心情；枯燥的会议，因幽默的职场达人而谈笑风生。即便是参与紧张的商业谈判，在激烈的讨价还价之余，适时来点儿幽默，对顺利地达成协议也大有助益。

幽默的人，更容易令人亲近；幽默的人，使接近他的人有机会享受轻松愉快的气氛；幽默的人，能为自己的人生增添更多的光彩。反过来，一个不苟言笑、缺乏幽默感的人，其人际关系通常会大打折扣，人们见了他也会敬而远之。

学校里一位新来的老师要上观摩课，听课的除了有第一次见面的学生，还有学校教务处的领导。为了消除彼此之间的陌生感，老师在讲课之前先做了一个自我介绍，他说："我来自美丽的沿海城市深圳，我姓钱，不是'前途'的'前'，是'没有钱'的'钱'。"一句幽默的开场白瞬间把同学们和在场观摩的老师们给逗笑了，老师跟大家的距离也因此缩短了许多。随后，老师抑扬顿挫，娓娓道来，课堂上时不时传出愉快的笑声和热烈的掌声，大家如同久别重逢的老朋友，一见如故，教学效果也非常不错。

幽默具有极大的包容量和亲和力，它不仅可以使人轻松营造和谐的氛围，更可以迅速缩短人与人之间的心理距离，达到人我交融的美好境界。

抗战胜利后，张大千准备从上海返回四川老家。临行前众好友设宴为他饯行，并特邀梅兰芳等人作陪。宴会伊始，大家请张大千坐首座。张大千说："梅先生是君子，应坐首座，我是小人，应陪末座。"梅兰芳和众人都不明白他的意思。

张大千解释道："不是有句话'君子动口，小人动手'吗？梅先生唱戏是动口，我作画是动手，我理该请梅先生坐首座。"满堂来宾为之大笑，并请他俩一起坐首座。

张大千自嘲为小人，表面上看是自贬，实则“醉翁之意不在酒”，这句幽默的解释既表现了张大千的豁达胸怀，又营造了宽松和谐的交谈氛围。

幽默是一种智慧的表现，拥有幽默感的人到哪里都受人欢迎。它不仅能化解许多人际关系中的冲突或尴尬，还能给别人扩大其思维的余地，以便有机会反躬自省。幽默的神奇之处，在于它可以使人怒气顿消，雨过天晴，可以带给别人快乐，缩短人与人之间的距离。

让幽默表现出你的风度

幽默心得　　在日常生活中，幽默的话语往往能让朴实无华的表达多一些变化，多几分惊喜，让听者在交谈之中感觉到你的良好风度，让大家更乐于跟你成为朋友。

语言是展示个人风度的最主要形式。在社交场合中，幽默风趣的谈吐往往能为你的个人形象加分，从而让你更容易结交朋友，令你的人际关系更加和谐。掌握了幽默智慧，你不仅可以做到锦上添花，还可以给人雪中送炭的温暖。

在“中国第八届电影金鹰奖，《大众电影》第十四届百花奖”的颁奖仪式上，喜获双奖的最佳男主角、焦裕禄的扮演者李雪健，在领奖的时候对颁奖晚会现场的观众说：“苦和累都让一个好人焦裕禄受了，名和利都让一个傻子李雪健得了。”话音未落，全场就响起如雷的掌声。

李雪健的致谢词将个人的良好素质和谦逊态度都表现出来。他并没有按照常规感谢导演、感谢家人，其幽默措辞不仅概括了演员与角色之间的对应关系，也表达出演员心中最真实的感受，让在场很多人都产生了共鸣，因而能够博得满堂彩。

有风度的人基本上都能够克制自己的情绪波动，保持好自己的仪态。只要我们多多留意，就会在我们身边发现很多有风度的人，他们身上充盈着一种独特的魅力。就算是在一些很小的场合，他们也能够将自身的良好素养充分地展示出来。

在一些正式的场合，人们就更需要保持自己的风度了，特别是政治人物，其形象的好与坏对其政治生涯来说极为重要。无论是面对多么不利的境况，政治人物都需要权衡利弊，尽可能地为自己和他人营造轻松愉快的谈话环境，化解紧张情绪，并时刻保持轻松平和的心态和风度。

美国布什总统有一次出席新闻发布会，当他正在台上侃侃而谈的时候，一位愤怒的记者向其投掷了两只皮鞋，以这种方式传递自己极度的愤怒与厌恶。

短暂的惊愕之后，布什总统迅速恢复平静。他挨砸之后说的第一句话是：“我能报告大家的就是，这鞋子是10码的！”

在这种尴尬的情形之下，布什总统表现出来的良好风度很值得我们赞赏。假如他借此发飙的话，那他只能成为各国媒体的笑话；而他的机智作答，不仅消融了事件造成的尴尬不快，而且还展现了他作为国家领导人的风度。

幽默高手都是有修养的人

幽默心得　　幽默只有扎根知识的沃土，饱吸知识的营养，才能茁壮地成长起来。所以，那些幽默高手，往往都致力于提高自己的知识修养。

有位哲人说：“世界上没有哪一位伟大的革命家、艺术家是没有幽默感的。”幽默不仅是一种优美的、健康的品质，而且还是一种修养、一门学问。知识是孕育幽默的沃土，幽默是知识的产物。只有掌握了广

博的知识，运用幽默才能得心应手、左右逢源。

我们一起看下面这个例子：

两个乡下财主站在村头说悄悄话儿，农夫老田见了，同他们打了声招呼就走了。忽然，其中一个财主叫住了他："黑老田，站住！"

农夫停了下来，对匆匆赶来的财主说："您有什么事？"

财主先喘了几口大气，然后无中生有地说："你打断了我们的话把子，赔三石谷，折合洋钱五十块，必须三日之内交清。"

回到家里后，老田愁眉苦脸，茶饭不进，只差没寻短见了。他的妻子问怎么回事，老田照实说了。他的妻子就说："这有什么可怕的？到时由我对付！"

到了第三天，田妻安排老田上山打柴，自己在家门口等着。那财主一会儿就来了，劈头就问田妻："你家老田呢？"

田妻不慌不忙地回答说："他到山上去挖旋涡风的根去了。"

财主一听，喝道："胡说，旋涡风哪里有什么根？"

田妻反问："那么，话还有把子吗？"

财主顿时无言以对，只得愤愤地离去了。

很明显，幽默是以知识和经验为基础的。如果想成为一位幽默家，我们就要对古今中外、天南地北、历史典故、风土人情都有所了解，就要对世间诸事都有所关注。

古人说："世事洞明皆学问，人情练达即文章。"一个人只有多读书，多阅世，多积累知识，扩大知识面，懂得并熟练地遵循说话技巧，才能登堂入室，修成幽默达人。

隋朝时，有个人学识非常渊博，但说话结巴。在闲暇无聊的时候，官高气盛的杨素常常把那人叫来说说笑话。

年底的某天，两人坐在一起闲聊，杨素开玩笑地说道："有一个大坑，深一

丈，方圆也一丈，让你跳进去，你有什么办法出来吗？”

那人低着头，想了片刻，问道：“有有有有梯子吗？”

杨素说：“当然没有梯子，若有梯子，还用问你吗？”

那人又低头想了一会儿，问道：“是白白白白天，还是黑黑黑夜？”

杨素说道：“不要管是白天还是黑夜，你能够出来吗？”

那人解释道：“若不是黑夜，眼眼眼又不瞎。为什么掉掉掉掉到里面？”

杨素不禁大笑。又问他：“忽然命你当将军，一座小城，兵不满一千，只有几天的口粮，城外有几万人围困，若派你到城中，不知你有什么退兵之策？”

那人低着头琢磨了一下，问道：“有救救救救兵吗？”

杨素说道：“就因为没有救兵，才问你。”

那人又沉吟了半晌，抬头对杨素说：“我审审审慎地分析了形势，如像您说的，不免要要吃败败败仗。”

杨素大笑不止，过了一阵，又问道：“你是很有才能的人，没有事情不懂的。今天我家里有人被蛇咬了脚。你能医治医治吗？”

那人应声回答：“用五月端午南墙下的雪涂涂涂涂上就好了。”

杨素道：“五月哪里能有雪呢？”

那人说：“五月既然没没没有雪，那么腊月哪里有有有有蛇咬？”

尽管这个人说话不利索，但他头脑反应机敏，用幽默将自己的才华体现得淋漓尽致，在权贵面前表现出了不卑不亢。

有句谚语说：“笑是力量的亲兄弟。”而幽默的笑则是有趣的意味深长的笑，它能展示出一个人的知识修养和内在力量。

借幽默打造领导力

幽默心得　　从管理的角度看，幽默不仅仅是孩童的把戏、开心的笑脸，它跟提高生产效率之间是相辅相成的。运用幽默进行管理，管理者往往可以取得

更好的效果。

人们都喜欢跟幽默的人一起共事。跟古板严肃的主管相比，幽默的主管更易于跟下属打成一片。有经验的主管都知道，要使身边的下属能够齐心合作，提高自己的领导力，就有必要通过幽默使自己的形象人性化。

幽默作为管理者的一种优美、健康的品质，恰如其分地运用能够激励员工，使之在欢快的氛围中度过与你相处的每一天。那些富有幽默气质的领导、主管，往往懂得用幽默去化解许多工作中的尴尬，维护员工的自尊，因而他们身边很容易聚集一批为之效力的员工。

美国历史上的许多领袖人物，如林肯、罗斯福、威尔逊等，都是善于运用幽默艺术的高手。

一次，林肯跟一位新上任的财政部长边走边交谈。经过回廊时，一队早已等候多时、准备接受总统训话的士兵齐声欢呼起来。这位新部长一下子愣住了，不知道这是什么状况，自然也没意识到自己应该退开。

这时，一位副官连忙走上前来提醒他应该退后几步，部长这才意识到自己的失礼，当即涨红了脸。

林肯见状，马上微笑着说："白兰德先生，你要知道，也许他们根本分辨不清谁是总统呢！"

一句简简单单的话语，立刻化解了现场的尴尬气氛。

经济动荡、竞争加剧时，企业员工面临着超乎寻常的压力。对公司来说，怎样保持员工的士气，同时又能激发他们的创造性和"突破桎梏的思维"，显得比以往任何时候都重要。

据美国针对1160名管理者的一项调查披露：77％的人在员工会议上以讲笑话来打破僵局；52％的人认为幽默对开展业务有帮助；50％的人

认为企业应该考虑聘请一名“幽默顾问”来帮助员工放松；39％的人提倡在员工中“开怀大笑”。一些著名的跨国公司，上至总裁下到一般部门主管，都已经开始将幽默融入日常的管理活动当中，并将它作为一种崭新的激励手段。

幽默还可以使公司的内部矛盾得以化解，使人与人之间的关系变得更为融洽。经济的衰退使公司不得不面对裁员问题时，就可以利用幽默化解裁员过程中可能出现的各种问题。在新世纪之初，美国欧文斯纤维公司曾解雇了其40％的员工，因为考虑到可能由此而引起的种种问题，该公司管理层聘请了专业的幽默顾问，利用两个月的时间对1600多名员工开展了幽默计划，在公司内进行了各种幽默活动。最后，公司所担心的聚众闹事、阴谋破坏、威胁恫吓、企图自杀等恶劣情形都没有出现。

那么，如何才能使自己成为一个幽默的主管呢？

首先，博览群书，拓宽自己的知识面。知识积累得多了，在跟各种人在各种场合接触时，自然就会胸有成竹、从容自如。除此以外，还需培养高尚的情趣和乐观的信念。一个心胸狭窄、思想消极的人是不会产生幽默感的，幽默更喜欢那些心宽气明、对生活充满热忱的人。另外，提高观察力和想象力，要多多运用联想和比喻。作为一名企业主管，要有意识地训练自己对突发状况的反应速度和应变能力。如多参加社会交往，多接触形形色色的人，都可以增强管理者的社会交往能力和幽默感。

作为一种质朴乐观的人生态度，幽默总是能使人在逆境中乐观，在顺境中忧患。如今，国外的一些企业、公司、学校将有没有幽默感列为选择工作人员的必备条件之一，因为具有幽默感的口才是衡量一个人社交能力的重要指标。身为企业中坚力量的领导者，当然更应具备幽默这种必备的素质。如果一个领导者谈吐风趣，具有幽默口才，那他肯定易于博得广大群众的好感，也往往具有随机应变的能力，能婉言地道出难以启口的问题，能使自己所领导的团队变得友好与和睦，并成为团队的

精神领袖。

幽默是一种创造性的本领，最关键的就是随机应变，要依据对象、环境以及刹那间的气氛来定。当然，有些技巧还是需要注意的：一是幽默不要太随意。幽默并不是随时随地都可以运用的，如果想取得好的效果，就要在某些特定的场合和条件下发挥。比如，在一个正式的会议上，当你的下属在发言时，你突然冒出一两句逗人的话，可能大家被你的幽默逗笑了，但发言的那位下属心里肯定觉得你不尊重他，对他的发言不感兴趣。二是幽默要远低俗、近高雅。三是不需要幽默时不要硬幽默。假如当时的条件并不完备，你却要尽力表现出幽默，其结果往往会勉为其难，对方也不知该不该笑一笑。这样，双方都会陷入尴尬的境地。

我们还要学会善待自己，善待他人，善待生活中的失败、痛苦，甚至身体方面的缺陷，假如你能换个角度去思考，用有趣的思想、轻松的心态去对待，那么你的生活就会充满阳光，你本来忧郁的心情也会变得明朗。

在竞选演讲中，一位肥胖的女政治家曾经自我解嘲：“有一次我穿上白色的泳装在大海里游泳，结果引来了苏联的轰炸机，他们以为发现了美国的军舰。”结果在笑声中，选民反而不把她的肥胖当成一回事，使她在竞选中处于优势。

培养自己的幽默才能，一定要在刚开始就把握好分寸和尺度。尤其是担任一定职位的领导人，一言一语都非同小可，假如不慎过了头，非但起不到好的作用，而且可能会适得其反，甚至会产生极其恶劣的后果。

幽默最能提升魅力指数

幽默心得　在西方文化中，衡量一个人是否具有人格魅力的重要因素就是

幽默感。魅力人生，从幽默口才做起！

著名的好莱坞笑星迈克·梅尔斯用自己独特的魅力征服了整个世界，在他很小的时候，他父亲就开始帮助他选择身边的朋友，假如哪个孩子不够幽默，老梅尔斯便不让他进自己家里来玩，他的理由是：“他不能到咱们家来玩，这孩子太乏味了！”

为了勉励儿子，麦克阿瑟将军曾经写过一篇《为子祈祷文》，在文中，他除了求上苍让自己的儿子“坚强勇敢、心地善良、认清事实、接受磨炼”等以外，还祈求神赐给儿子“充分的幽默感”，使他绝不自视非凡，过于拘执……

虽然这些逸闻的真实性无从考察，但它们至少说明了一点，幽默是对一个人更高层次的要求。在人性的丛林中，幽默者是很有魅力的。下面我们一起看两个例子。

在一次争夺“世界小姐”的决赛现场，主考人向一位小姐提了一个非常特别的问题：“如果可以选择，请问你是愿意嫁给肖邦还是希特勒？”

该小姐停顿了片刻，然后微笑着回答：“我愿意嫁给希特勒。”

就在全场一时愕然，人们纷纷替她惋惜之时，那位小姐接着说：“假如我能嫁给希特勒，也许人类就不会发生第二次世界大战了。”

顿时满堂为之喝彩，这位小姐得到了所有人的支持。

一个年轻人给女友过生日，热热闹闹的生日宴会进行到高潮时，他的一位毛手毛脚的同事喝多了，无意中撞到了桌子，几个酒杯应声落在地板上摔碎了。

大家面面相觑，觉得很不好，一时间气氛紧张起来。令大家没想到的是，年轻人不慌不忙地拥抱了女友，然后说：“亲爱的，这是祝福你落地生花，岁岁（碎碎）平安呢！”

女友瞬间心花怒放，激动地给了他一个吻，宴会也恢复了欢歌笑语。

对于周恩来总理的幽默，想必很多人都耳熟能详，他的语言机智敏捷又寓意深刻，在外交场合发挥了不可忽视的作用。

新中国成立初期，国内经济还处于复苏阶段。在一次记者招待会上，某个外国记者向周恩来总理提出一个敏感的问题："请问总理阁下，中国人民银行有多少资金？"意在当众嘲笑中国贫穷，靠发行钞票维持市场的运作。

周恩来总理看了一眼那位记者，然后一板一眼地说："据我所知，中国人民银行的货币一共有18元8角8分。"这个数字令在场的中外记者全都愕然。稍停片刻，周恩来总理又做了进一步解释："中国人民银行迄今发行了面值为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分这10种主币和辅币，合计为18元8角8分。"

货币发行量是衡量一个国家通货膨胀水平的重要尺度，属于国家绝密，哪里能轻易公之于众？然而，作为一国总理，既不能将这个问题推给主管单位去应对，又不便以"无可奉告"搪塞过去。总理的回答不仅巧妙地避开了锋芒，还展示出自己从容不迫的风度，进而赢得了与会各国记者的尊敬和爱戴。

幽默的魅力，就像空谷幽兰，看不到它怒放的样子，却能闻到它清新淡雅的香味；又如同美人垂帘，不能目睹美人之容貌，却能听到婉转娇媚之声音，给人留下无限想象的空间……

第二节　化窘解难，做一个幽默的精灵

出糗不可怕，只要大家开心就好

幽默心得　发生了糗事后，很多人都尴尬不已，恨不得马上找个地缝钻进去。其实，在出糗时，我们完全可以变被动为主动，主动幽自己一默，让大家一起开心一下。

一个人的糗事通常具有极其强大的娱乐效果和励志效果。举个例子，你不小心在朋友面前摔倒了，如果选择红着脸偷偷溜走，大家可能会一直记得这件事；如果你气定神闲地爬起来，然后问问周遭的人："我的屁股是不是成两瓣了？"那大家听了肯定会哈哈一笑，之前那种出糗、尴尬的氛围也会一扫而空，大家对你的印象自然也会加深。假如你是位女士，提"屁股"有伤大雅，那你可以在站起身后自嘲一句："这一跤跌得难看，但我起来的姿势还是非常淑女吧？"

一般来说，越是在出糗的危急关头，就越能考验一个人的幽默能力，因为这时没有时间搜肠刮肚想招数，又必须在最快时间作出反应。假如你不能迅速转移尴尬，一下子找不到那个无伤大雅的"笑点"，那就选择厚着脸皮拿自己开涮吧！连弗洛伊德都说："最幽默的人是最能适应的人。"

在一次南非发展共同体首脑会议上，南非前总统曼德拉接受了南共体授予他的"卡马勋章"，并发表了一段重要的演讲。讲到一半时，曼德拉突然发现讲稿的前后页顺序对不上了，急忙来回翻看，可一时找不到正确的页码。

这时，整个会场寂然无声，曼德拉也嗅出了空气中的尴尬味道，便不慌不忙地说："我把讲稿的次序弄乱了，你们要原谅一位老人。不过，我知道在座的

一位总统一次发言时把讲稿次序弄乱了，而他自己却不知道，照样往下念。”

曼德拉说完，整个会场笑声一片。不过，曼德拉还觉得不够，他又接了一句说：“其实，讲稿不是我弄乱的，秘书是不应该出现这种错误的。”

于是，刚刚止歇的笑声又一次响起，大家连连鼓掌，会场里响起热烈的掌声，满堂喝彩。

曼德拉的幽默感仿佛是与生俱来的，不仅毫无哗众取宠、故弄玄虚之嫌，反而像是跟你自然地闲话家常。就算不小心出了糗，他也脸不红心不跳，而是主动放低姿态，请大家原谅一位脑筋糊涂的老人。一位年过八旬的老人提出这样的要求，谁还忍心责怪呢？不过，曼德拉更厉害的，在于他在道歉之后还能沉着冷静地将“战火”引到别人身上，使自己的错看起来微不足道。当然，要想在出糗后来个幽默，话语间必须要衔接自然，否则很难化解窘境，甚至可能会让局面更加拘谨尴尬。

其实，这辈子有几个人没出过糗呢？比如众目睽睽下摔个屁墩儿啦，方便后忘记给裤子“关门”啦，去餐馆吃大餐却没带钱包啦……这些都会让你陷入尴尬，可接下来周遭人们那肆无忌惮的大笑，可能会让你想马上找个地缝钻进去。于是，你就像个小丑，可怜巴巴地变成了笑话，让你的糗事看起来更“糗”。其实，“糗”不“糗”并不在别人，而在你自己。

如果把出糗当做大事，你自然幽默不起来；如果你心理健康、乐观豁达，幽默感自然会跟在你的身后。很多时候，出丑并不是件坏事，比起无可挑剔的人来说，有些小缺点的人更显得真诚、可信，自然也会在人际交往中更有魅力。

一次，白宫举行钢琴演奏会，里根总统正在进行演讲。当演讲进行到一半时，他的夫人南希不小心连人带椅跌落在台下的地毯上。

在观众的惊叫声中，第一夫人灵活地爬了起来，伴随着两百多名宾客热烈

的掌声，南希尴尬地回到了自己的座位上。

南希的这一跤，不仅让南希自己觉得没有面子，就连里根总统也觉得有几分尴尬。他见夫人并没受伤，便诙谐幽默地说：“亲爱的，我告诉过你，只有在我没有获得掌声的时候，你才应这样表演。”

观众席爆发出热烈的掌声，里根夫妇的尴尬也就此化解。

南希的摔倒，让这对夫妇陷入了尴尬。这种时候，假如里根总统一言不发，就会显得夫妻关系不够融洽，不仅第一夫人感觉难堪，就连台下的人也会觉得不快。可是，如果他埋怨南希，或是埋怨会场布置疏忽，可能就会显得他小题大做、风度不佳。于是，里根总统编造了一个小故事，不仅化险为夷，给了南希和自己一个台阶下，更显露了个人的幽默、豁达，拉近了跟听众的距离。出糗后找借口可以天马行空，不着边际，因为没人会去计较真假，只要能够在当下将大家的注意力转移，让气氛不那么尴尬，就算大功告成了。

一般来说，只要出糗者能够镇定自若，那周围看笑话的人也会觉得此事不严重。假如出糗者先自乱了阵脚，往往就会让人觉得懦弱，并且会让自己陷入尴尬之中。

舌灿莲花，有了过失巧辩解

幽默心得　同样是药丸，外面裹上糖衣的药能让人更轻松入口。同样，出现过失的时候，跟直接道歉相比，幽默地为自己辩解更容易让人谅解和接受。

在生活中，谁都会犯错误，这时候要是能来上几句幽默，就有可能使自己的过失得到适当的淡化，走出尴尬境地。

有一个人在路上骑自行车，结果不小心骑到了道路的左边，正巧和迎面驶

来（骑自行车）的一位男青年相撞。

估计那位男青年被撞痛了，火气很大，张嘴就嚷："你学过交通规则没有？骑车为什么不靠右边走？"面对男青年的盛怒，这个人却不慌不忙地笑着说："要是所有人都靠右行，那么左边的路不就空着了！"

这句地地道道的"幽默狡辩"把男青年给逗笑了，也把自己的过失给冲淡了，男青年满肚子的火气似乎都随着笑声消散了。

后来，这个人又微笑着向男青年表示道歉，男青年愉快地接受了，客客气气地道别之后，两个人各自回家了。

一场可能发生的冲突，就这样被一句幽默给排解了。

一位妻子怒气冲冲地给自己的丈夫打电话，着急地喊："都几点钟了，你怎么还没有去车站接我妈？"丈夫这才想起接人的事情，灵机一动有了，他对妻子说："我不敢去啊！"妻子问："为什么？"丈夫慢条斯理地说："你上个月规定的我除你之外不准接触任何女人的禁令还有效吗？"妻子听了哭笑不得，一腔怒火也化作一句嗔怒。

在接到电话的时候，丈夫才想起自己忘记去接人，面对妻子的咄咄逼问，明知是自己的过失，但又不甘于被狂轰滥炸。于是，拿妻子"不准接触任何女人"的禁令说事，从侧面找到了一个全身而退的借口，还间接地表达了自己对妻子的忠贞，可以说歪打正着。

如果丈夫不懂得"转移角度"的窍门，对妻子的数落给予反驳，很可能会引起夫妻之间一场口角，那样岂不是两败俱伤了吗？

有一次偶然的机会，马克·吐温与雄辩家琼西·得彪同时应邀参加一个晚宴。席上演讲开始了，马克·吐温妙语连珠，情感丰富地讲了20分钟，赢得全场观众的热烈掌声。

轮到得彪上台演讲时，他突然发现自己的演讲稿不知去向了，要是硬着头皮凭记忆讲下去，不但会远远输给马克·吐温，而且自己在公众心目中的形象也会因此大打折扣。

稍作思考之后，得彪站起来走到台上，环顾满怀期待的台下听众，他面有难色地说："诸位，实在抱歉，会前马克·吐温先生约我互换演讲稿，所以诸位刚才听到的是我的演讲，衷心感谢诸位认真地倾听及热情地捧场！然而，不知何故，我找不到马克·吐温先生的讲稿了，因此我无法替他讲了。请诸位原谅我坐下。"

场下的观众先是一愣，旋即爆发出热烈的掌声。

马克·吐温精彩的演讲使得彪处于一个心有余而力不足的位置上，这种情形下得彪的演讲只能超越而不能逊色或者与他打平手。聪明的得彪避开正面锋芒，利用一个幽默的"谎言"巧妙地掩饰自己的过失，甚至在某种程度上超出了马克·吐温。

巧言妙语解危机

幽默心得　　在生活中，我们会处在很多对我们不利的场合，假如我们能借助巧妙幽默的语言予以化解，那么我们就可以把握局势，化解危机。

语言是千变万化的。同样的一句话，用不同的语气说出来大不一样。同样的意思，因为表述的不同也会产生截然不同的效果。因此，我们在遇到麻烦时，要学会用巧妙的语言对待生活中的不顺，将危难中的事、尴尬的事，用巧妙幽默的语言轻松化解。

莎士比亚曾经说过："幽默和风趣是智慧的闪光。"他说得很对，幽默的确是人类智慧的结晶，是一种机智巧妙的语言艺术。幽默往往蕴藏着深刻的意义，给人们有益的启迪。遭遇尴尬的情况下，可用巧妙的语

言，机智地摆脱那种对自己不利的局面。

一次，一位司机开车拉着领导到另一座城市里，路途很远。走了一段路程之后，司机准备下车方便。当时恰好是冬天，很冷。领导看了看外面的天气，再看看离车并不近的厕所，他不想去。

拔下车钥匙，司机一个人去了。汽车拔下车钥匙后，空调就关闭了，不巧的是司机肚子坏了，他进到厕所里不出来了。领导坐在车里很冷，因此领导非常不高兴。等司机回来，领导就对司机发脾气：“你下车拔车钥匙干什么？”

司机有苦难言。原来这车的自动锁出了故障，关上门后几秒钟就落锁，司机的车钥匙被锁到车里好几次。但见到领导冻成那个样子，他想如果现在解释车有毛病，肯定会让领导认为自己是在找借口。

小伙子冲领导笑了笑，说：“自从本·拉登袭击美国后，我们干什么事都得防着点啦。”领导坐在后面苦笑着摇了摇头，但看得出，先前的不快已经烟消云散了。

显而易见，假如那位司机实事求是地向领导说这车有什么故障，很容易让领导觉得他是在找借口。即便领导嘴里没有说什么，他对这位司机的印象也会有所改变。

假如那位司机费了很多口舌说了这车有什么故障，然后再手忙脚乱地向领导演示一下这车的毛病。然而，却非常可能出现这样一种情形，那就是平时经常出现的毛病，这时却奇迹般地好了起来。果真如此，那这司机就是跳进黄河也洗不清了。你能想象你在实际工作中碰见这种情形的后果吗？

有时候，可能你遇到的情形比这种尴尬还要危急，因为有些情形不仅是尴尬的问题，如果处理不好，会关系到自己一生的命运。

在很久以前，有一位皇帝突发奇想，想考考他的大臣是不是机智聪慧。于

是，他就在朝堂上问众大臣："有谁知道，皇宫前面水池里的水一共有几杯呀？"

有个机智的大臣思考了一会儿，回答说："假如杯子跟水池一样大，就是一杯；假如杯子只有水池的一半大，那就是两杯；假如杯子只有水池的三分之一大，那就是三杯；假如杯子只有水池的四分之一大，就是四杯……"

听完这位大臣的话，皇帝满意地点头称赞，并奖赏了这位大臣。

这位皇帝突然心血来潮，要人说出皇宫门前的水池有几杯水，这确实是一个刁钻的难题。面对这一难题，机智的大臣并没有直接作答，而是先说杯子，他先假定杯子的大小，然后给出巧妙而又无懈可击的回答，实在令人佩服。

生活中免不了会有论辩，如果在论辩中巧用幽默，就可以在戏谑、诙谐、风趣、愉悦之中取得论辩的胜利，并且使对方心悦诚服地甘拜下风。

美国有一家大百货商店，门口有一块大的广告牌子，上面写着："无货不备。如有缺货，愿罚10万。"

有一个人很想得到这笔资金，便去见经理，开口就说："潜水艇！在什么地方？"经理带他来到第22层楼，当真有一艘潜水艇。他又说："我还要看飞行船。"经理又带他到第9层楼，一看，确实有一飞行船。这个人还是不肯罢休，问道："可有肚脐眼长在脚下面的人？"

他以为这一问，经理必然会被难住了。谁知经理声色不动，平静地对旁边的店员说："你来一个倒立给这位客人看看！"

经理也知道这位客人是在故意胡搅蛮缠，但他灵机一动，想出了这样一句巧妙而幽默的话，立即就将对方的气焰给压下去了。

在某些特定场合，恰当地使用幽默答辩术，营造轻松愉快的氛围，

能使对方在忍俊不禁之中消除对抗情绪，进而取得论辩的胜利。比如：

古时候，有一位姓邢的进士，他生得身材矮小。一日，在鄱阳湖遇到强盗。强盗已经抢了他的钱财，还准备杀了他。就在强盗举起刀之时，邢进士以风趣的口吻对强盗说：

“人们已经叫我邢矮子了，若是砍掉我的头，那不是更矮了吗？”

强盗被他的机智给逗笑了，放下了刀，饶了邢进士一命。

遇到凶恶的强盗，而且又在寡不敌众的形势下，如果硬与对方锋芒毕露地进行争辩，只会使形势恶化，加速自己的死亡；而邢进士巧用一句幽默话，却令凶残的强盗哑然失笑，放下了屠刀！可见，幽默的确是危难之人的福星。

让我们一起“荒谬”到底

幽默心得　　日常交际中，面对他人的谬论，假如我们一本正经地摆事实、讲道理，通常是徒费口舌。如果顺着对方的言辞荒谬下去，采取将错就错、以歪制歪的策略，反而能够在幽默中成功反击。

在辩论中，我们经常看到以谬制谬的影子。比如，一方为了驳倒另一方的错误论调，便首先假设对方的观点是正确的，然后以此为依据，用语言或者行为按逻辑顺序推出一个明显错误的结论，让对方意识到自己的错误所在。再加上以谬制谬有一定的幽默效果，要是应对得当，不仅可以有力地推翻对方的命题，而且还能一展自己的幽默身手，不伤和气地胜出。

我们先来看一个阿凡提的故事：

一位星象家闲来无事，跑去找阿凡提的麻烦："阿凡提，都说你才智过人，我很想见识一下。我想要在白天见到星星，你能帮我做到吗？"

"能，你40天内不要吃有油、有肉和有盐的饭，等到第41天，你就会幸运地看到星星了。"阿凡提一副非常认真的样子。

于是，星象家照着阿凡提的话做了。等到第41天的时候，他已经衰弱得一点儿力气也没有了，一见阿凡提就问："我的确看到星星了，好多小星星在我眼前乱飞，不过，我怎么不见太阳出来呢？"

读这则故事的过程中，当读到"看到了"的时候，大家就会忍不住会心地一笑；当看到星象家的反问——"怎么不见太阳出来呢"，更会捧腹不已，此时，整则故事也达到了幽默的高潮。

阿凡提所使用的幽默方法，就是典型的以谬制谬法。这种方法虽然看似荒谬，却可以帮助我们谬中求胜，在展示自己幽默诙谐的同时，趁机把对方推入无言以对的境地。就这一点来说，以谬制谬法一点儿也不荒谬，反而是我们在困境中反败为胜的有力武器，而且能反映出个人的智慧和幽默。

如果遇到一个蛮不讲理的主儿，当他跟你胡搅蛮缠、没完没了，让你无语以对的时候，不妨用以谬制谬来对付他。

一次，乔治·费多到餐厅里用餐，点了他最钟爱的龙虾。

过了一会儿，女服务员端来一只龙虾，费多正准备大快朵颐，突然发现那只龙虾少了一条腿。

"请问，这是怎么回事？"费多指着龙虾询问服务员。

"哦，蓄养池里的龙虾爱打架，被打败了的通常就会变得残肢少腿。"服务员面不改色地解释道，"请您原谅，这是龙虾的错！"

这样的歪理当然无法让费多信服，他微笑着说："既然如此，快把这只失败者端走，把那只斗赢的成功者送来！"

服务员的狡辩荒谬无比，明明是饭店服务不周，可她却将罪责推归为龙虾之间的互斗。费多清楚，要是直接否决服务员的说法，她肯定会跟自己狡辩、强词夺理，最终闹得自己很不愉快。于是，他选择以谬制谬，先假设服务员的理由是“对”的，然后提出一个表面看来“合情合理”，实则“大谬特谬”的要求，“把那只斗赢的成功者端来”这一表述虽然荒谬，但在服务员的思维逻辑中却是合情合理的，从而把尴尬推给了狡辩的服务员。

这种幽默技巧具有实战性，只要我们将对方的谬论加以利用，跟对方一起荒谬到底，我们就可以在语言的交锋中略胜一筹。

马克·康奈利是一个秃顶。

在一个公众场合，有人故意讥笑康奈利的秃头，对方不怀好意地摸着他的头顶，然后说：“伙计，你头顶摸上去就像我老婆的臀部一样光滑！”

这番话引来一阵哄笑。不过，康奈利并没有就此认输，他故作疑惑地看了那人一眼，然后用手摸摸自己的头顶，说道：“确实如此，摸上去真的很像你老婆的臀部！”

面对无礼的嘲讽，康奈利没有默不作声，没有进行无谓的辩解，更没有恶语相向，而是针对那人的攻击，以谬归谬、借力打力，顺着对方的意思往下说，一下子就反败为胜，甚至还讨了个大大的便宜，让对方吃了个哑巴亏。

以谬制谬法跟以牙还牙有相通之处，都给予对方强力回击；不同的是，以谬制谬是刻意以荒谬对荒谬，把对方的话加以深化，程度意味更深，幽默意味也更加浓厚。而单纯的以牙还牙，就没有这种幽默意味，而且还容易引发事端。

奥多尔·冯达诺在柏林做编辑时，曾收到一位青年作者寄来的习作。这篇习作写得非常拙劣，更让冯达诺郁闷的是，习作通篇找不到标点符号。为此，该青年作者还大言不惭地附言道：“我对标点是不大在乎的，如有需要，请你自己填上吧！”

后来，冯达诺将稿件退了回去，并在退稿信上写道：“下次来稿请只寄些标点来吧！诗由我自己填好了。”

很明显，这位青年作者是一个浅薄无礼的人。试想一下，有写附言的时间，给文章添加几个标点还不是手到擒来？可他没有添加标点，甚至觉得自己的举动理所当然。于是，冯达诺想出了一个极具讽刺的主意：学着青年附言的语气，写了那样一封诙谐有趣的退稿信。退稿信短小精练，语言听起来也十分平和有礼，但这言语所蕴含的讽刺效果却非常惊人，如今读来都有些忍俊不禁。

在使用这一幽默方法时，大家要注意应该先假装肯定对方的说法，然后沿着他的错误论调推下去，推出另一个连对方自己也无法接受的荒谬结论。简单来说，就是先找准错话，然后肯定对方的错误，最后反戈一击，使对方的谬论不攻自破，同时制造出极强的幽默效果。

值得一提的是，以谬制谬法用来对付爱吹牛的人非常合适。对方吹牛的时候，我们可以冷静沉着地附和，本来他只吹了一半牛皮，我们要帮他把牛皮吹破。比如，一个人不停吹嘘自己如何如何富有，你倒不妨顺着他的意思，把他捧得比比尔·盖茨还要富有。局面发展到那个地步，想必明眼人都会哈哈一笑，对真相也能心知肚明。

难得糊涂，糊涂也幽默

幽默心得　郑板桥有一句名言：“难得糊涂。”在某些场合中，幽默的糊涂方式通常能够使人聪明地从困窘中解脱出来。很多时候，智慧就隐藏在假装糊

涂的幽默中。

俗话说："常在河边走，哪能不湿鞋。"在生活中，谁都免不了会遇到一些意想不到的事情，如果处理不好，着实使人尴尬万分。遇到这种情况时，想要化解难堪，假装糊涂、幽默应变是一个好办法。

杰西自称是个好猎手，他常对认识的人讲起他神奇的枪法。一天，他的朋友来邀他一起去打猎。来到河边，朋友指着游来游去的野鸭子，对他说："快举枪瞄准呀！"

杰西连忙端起枪来射击，可是没打中，野鸭子飞跑了。他很纳闷地对朋友说："先生，我这是第一次看到死鸭子还能飞哩！"

谁都知道死鸭子是不能飞的。杰西借糊涂掩饰自己射死了鸭子，荒诞中不失俏皮，用一句话使自己摆脱了窘境。

从表面看，"糊涂"一词是贬义，但它其实有很多深意，除却糊涂愚钝、不甚精明之外，它还蕴含有大智若愚的意思。在幽默的国度里，只要运用得当，"糊涂"也可以展示一个人的大愚若智。

王安石有个儿子叫王元泽，从小就聪颖过人。有一天别人问他："关在一起的两个动物，哪个是獐，哪个是鹿？"小元泽虽然从来没有见过这两种动物，但他却并不含糊，小家伙回道："獐旁边的那只是鹿，鹿旁边的是獐。"

王元泽似是而非的回答的确毫无破绽，这就是对幽默糊涂的最好注解。明明含含糊糊，表述却清清楚楚，以幽默的方式将难题迎刃而解，无法不让你拍案叫绝。

糊涂幽默仅仅是使人摆脱窘境的抹油快鞋吗？当然不是。在某些场合，不辨是非黑白、混淆词义的糊涂很好用，它往往能毫不费力地将事

理越辨越明。

牛津大学有一个叫艾尔弗雷特的年轻人，因为有点诗才而成为全校的名人。一天晚上，他在同学们面前朗诵了一首自己创作的新诗。同学中有个叫查尔斯的说："艾尔弗雷特的诗我特别感兴趣，不过，它是从一本书中偷来的。"

后来，这话被艾尔弗雷特听到了，他非常恼火，要求查尔斯向他赔礼道歉。查尔斯说："我说的话，很少收回。不过这一次，我承认是我错了。我本来以为艾尔弗雷特的诗是从我读的那本书里偷来的，但我到房里翻开那书一看，发现那首诗仍然在那里。"

查尔斯把诗句抄袭和物品偷窃糊涂地混为一谈，看似无厘头，却更为清晰地指出了艾尔弗雷特抄袭的事实。糊涂是一种人生智慧，其中渗透着幽默的哲理。就像莎士比亚在其著作《第十二夜》中，借主人公薇奥拉所说出的那一句话："因为他很聪明，才能装出糊涂人来。彻底成为糊涂人，要有足够的智慧。"

谈判也幽默，气焰高不一定能赢

幽默心得　　谈判中采取幽默的姿态，不仅能够钝化对立感，营造友好和谐的会谈气氛，而且还能在不经意的话语中埋下机关，在笑谈中有力维护自己的权益。

对谈判的双方来说，最重要的就是相互尊重。无论双方代表在个人身份、地位上有多大差异，他们所代表的组织在力量、级别等方面是否强弱悬殊、大小不均，一旦坐到谈判席的两边，就都是平等的。

在谈判的过程中，经常出现这样的情况：有的谈判代表自恃地位高贵，或背后实力强大，在会谈中傲慢无礼，对另一方挖苦攻击，试图在

气势上占据上风，迫使对方屈服；也有的代表缺乏自身涵养，谈判不顺利时恼羞成怒，对另一方侮辱谩骂。这种时候，假如想不辱使命，不失气节，又不致激化矛盾，使谈判夭折，被攻击的一方可以使用幽默语言回敬无礼的对手，杀住其高涨的气焰。

战国时期，齐国大夫晏子出使楚国。楚王准备在接见他之前先侮辱他一番，借机来挫一挫齐国的威风。楚王派人把城门紧紧关闭，然后在城门的边上凿了一个只能容一人通过的小洞，让晏子从这个小洞钻进城内。换了别人，可能会大发脾气或怒而返回，那样就难以完成使命了。

晏子只是淡淡地一笑，说："只有出使狗国的人才从狗门进去，现在我是出使堂堂的大国楚国，怎能从这样的狗门进去呢？"楚王听说后无言以对，只好命人大开城门——把晏子迎进都城。

楚王接见晏子时，见他身材矮小，就挖苦他说："难道齐国没有人了吗？"

晏子随口答道："齐国临淄大街上的行人太多了，一举袖子就能把太阳遮住，流的汗像下雨一样，人们比肩接踵，怎么会没有人呢？"

"既然有这么多人，怎么会派你这样的矮子为使臣呢？"

"我们齐王派出使者是有标准的，最有本领的人，派他到最贤明的国君那里去。我是齐国最没出息的人，因此被派到楚国来了。"

面对楚王对自己的人身侮辱，晏子气定神闲，从容反击，他顺着楚王的话贬低自己，抬高自己的国家，同时有力地奚落了楚王，使气势凌人的楚王无言以对。晏子凭借自己的机智和雄辩，打击了对方的嚣张气焰，维护了国家和个人的尊严，从而为后来的谈判营造了平等互利的氛围。

1984年秋天，我国外交部副部长周南和英国代表伊文思就香港主权的收复问题再次举行会谈。在谈判之初，周南笑着对英方代表说：

“现在已经是秋天了，我记得上次大使先生是春天前来的，那么就经历了三个季节了：春天、夏天、秋天——秋天是收获的季节。”

表面上看，周南是就英方代表来华的时间，进行关于自然现象的闲谈，但对话双方都明白，此话暗含着另外一层意思：谈判已进行了很长一段时间，到了该得出明确结论的时候了。周南这番话讲得自然得体，不仅融洽了气氛，还表明了我方的意向和决心。

在外交场合，老练而有素养的谈判代表常用一些幽默含蓄的辞令来委婉表达自己的意见。这些暗示语的真正含义通常指向关键性问题，而用这种表面温和的方式表达出来，可以使会谈气氛显得轻松、文雅，从而使实质内容的尖锐所造成的紧张情势有所缓解。

一对未婚男女在别人的介绍下约会。

姑娘问男青年：“你有奔驰吗？”男青年摇摇头：“没有。”

“你有洋房吗？”“没有。”

姑娘讪笑道：“如此看来，我们两个人也没有缘分！”男青年无可奈何地起身，自言自语道：“难道非要我把宝马换成奔驰，把二百平方米的别墅换成洋房吗？”

面对这位嫌贫爱富的姑娘，男青年用调侃的语气回敬了她，貌似不经意，实则是对女孩势利心的讥讽。听完这位男青年的“自言自语”，相信女孩必然会后悔自己有眼无珠，同时也会为自己的无礼言语反思。

幽默反击，以彼之道还施彼身

幽默心得　　面对别人的言语攻击，我们要是与其争吵往往有失风度，如果能够给对方以优雅一击，直中其要害，才是不伤和气的反击。最好的方式就是

抓住对方攻击的关键点，幽默地杀一个回马枪。

每一次言语的碰撞交锋，都离不开智慧和幽默的对比。以彼之道还施彼身的幽默反击能轻松助你智慧脱身，让对手陷入自取其辱的境地，可谓是一幕情节跌宕起伏的人生剧目，极其可观。

这种幽默技巧可以让人在轻松愉快的气氛中摆脱尴尬，逆转劣势。在必要的时候，使出幽默这一撒手锏，以其人之道还治其人之身，能起到反戈一击、反败为胜的效果，令故意刁难者措手不及。

一个城里人，碰见一乡下人，向他发难："请问这位老乡，你有几个令尊？"

乡下人假装不知，反问："令尊是什么？"

城里人狡猾地曲解："令尊就是儿子。"

乡下人故作无知地反问："噢，那么请问您有几个令尊？"

城里人无言以对。

乡下人步步紧逼，安慰城里人说："原来您膝下无子。我倒是有两个儿子，可以过继一个给您当令尊，不知可否？"

城里人扫兴而去。

城里人自恃有几分见识，欺负乡下人知识浅陋，企图取笑一番，而乡下人则以过人的智慧予以反驳，其语言恭敬但设下一个又一个陷阱，让城里人搬起石头砸了自己的脚。这位乡下人运用以彼之道还施彼身的幽默技巧，巧用"令尊"一词进行反击，为自己解了围，也维护了自己的尊严。

下面故事中的女明星也借幽默的语言展示出自己过人的智慧和应变力。

英国电影女演员布雷斯韦特靠漂亮和演技赢得众多的支持者。此外，她伶俐的口齿也让人佩服。

在一次聚会上，某戏剧评论家有了单独跟布雷斯韦特小姐聊天的机会，他想开个玩笑，便对她说：“亲爱的小姐，我有个想法已经搁在心里很久了，今天就对你坦诚直言吧。在我眼中，你可以算作我们联合王国里第二位最漂亮的夫人。”

评论家觉得布雷斯韦特听了此话，必定会问他有幸荣登榜首的是哪一位了。出乎他的意料，布雷斯韦特微笑着说：“谢谢你，亲爱的先生。我在第二流最佳评论家这里，也就只希望听到这种评价了。”

戏剧评论家调侃布雷斯韦特不是英国最漂亮的女人，当然此话中玩笑成分更多一些，而布雷斯韦特也不甘被调侃，其幽默地反击了自作聪明的戏剧评论家，认为他的评论级别也是二流水准。这句回答一语双关，不仅表明她对该评论家的意见并不在意，还对评论家的肤浅调侃给予了尖锐反击。

普通的乡下人与聪明的女明星都不是术业专攻，其灵活的应变力和反戈一击多凭借现场的临时发挥；而那些以语言为职业的专业人士，因为在生活中积累了大量的素材和经验，所以在面对攻击时能更轻而易举地击败无礼之辈。

在一次盛大的晚宴上，某位年轻人趾高气扬地问萧伯纳：“您是萧伯纳先生吧？听说您的父亲只是个裁缝？”

萧伯纳微笑着说：“是的。”年轻人又问：“那……您为什么不学他呢？”

萧伯纳笑看了年轻人一眼，问道：“听说你父亲是个谦谦君子？”年轻人挺了挺胸膛，高傲地说：“对。”

萧伯纳接着问：“那你为什么不学他呢？”

这就是传说中的“以子之矛，攻子之盾”，是以彼之道还施彼身的精髓所在。年轻人嘲讽萧伯纳出身低贱，而幽默大师萧伯纳对此不予置评，而是转而批评他的教养，并且借用年轻人的句式和用语。萧伯纳巧妙地运用了幽默的智慧，用这位年轻人的攻击之术轻松地杀了个回马枪，回击了其傲慢无礼的态度，使年轻人碰了一鼻子灰。

第三节　当众说话没问题，幽默为你来解忧

凤头，给演讲一个幽默的开场白

幽默心得　当你用幽默来作为演讲的开头时，你也就抓住了听众的心，吸引了他们的注意力，并且跟听众建立了友好的关系。不过，当你逐渐进入演讲的主题之后，幽默还是不能缺席的。

写作文的时候，有凤头猪肚豹尾一说，在演讲中也是如此，开场白精不精彩直接影响到演讲的成功与否。一般来说，大部分开场白都采用速成法，就是在开场时迅速抓住听众的注意力。这方面有时可以利用听众的逆反心理，比如：

演讲者："我只有10分钟的发言时间，先生们、女士们，我从什么地方开始说起呢？"这种情况下，听众们多半会附和："从第9分钟说起。"

这时，我们就可以讲一个前无头、后无尾的事例，听众自然觉得不满意，这样势必鼓动你说顺通些，于是你也就间接实现了自己的目的。

另一种常用的开场白是缓慢式，就是先用几分钟的谈话使听众大致了解你将要讲的内容，有些什么好的东西准备拿出来跟大家分享。

不过，不管哪一种开场的形式，幽默的力量都能够帮助你顺利地把演讲引入正题。一个有趣的开场白会在你和听众之间架起一座友谊的桥梁，直到演讲成功地结束。

某位演讲家曾说："我记得在战争时，有人让我们吃些小药片，以使我们不想女孩子。直到最近我才发现药片并没有让我保住良好的体形，我应把功劳全

部归于我的夫人爱丽丝。25年前我们结婚的时候，我曾经对她说：‘希望我们以后永远不要争吵，亲爱的。不管遇到什么心烦的事，我决不和你吵架，我只会到外面去走一走。’所以，诸位今天能看到我保持着良好的体形，这是我25年来每天到外面走一走的结果！”

通常情况下，大部分人的注意力都不会持续很久，特别是演讲者用单调的语言谈一个平淡的问题时，听众必定会感到更加乏味。我们必须学会适时转换话题，或者改变一下讲话的方式，通过说个小笑话或来一两句妙语，运用幽默的力量得到听众的关注。比如，讲到人生的问题，你可以说：

“先生们，无论人生有多少艰难与痛苦，我们总是可以在一个地方找到‘慰藉’的，那就是词典里。”

在说到人际关系时，你也可以用几句幽默来吸引听众的注意力：

“我认识的人中，第一个炒我鱿鱼的老板最为圆滑。他对我说：‘老弟，我真不知道公司少了你将会如何。不过，从下月1号起，我们只好勉强维持下去了。’”

总之，要想出各种办法运用幽默的语言吸引听众。当然，你的幽默绝不能仅仅是为了引人发笑，假如那样的话，他们的注意力很可能随着笑声的停止而转移。你还要插入跟主题相关的幽默，使它成为你信息的一部分，形成一种独特的幽默力来感染听众。

在以如何做人为主题时，你可以插入这样一则小幽默：

老师在讲台上讲述乔治·华盛顿的事迹，他说：“他砍了他父亲种的那棵小樱桃树以后，承认做错了事。可是他父亲却没有惩罚他，大家知道这是什么原因吗？”小约翰并没有理解老师的暗示，而是按照自己的想法回答：“那是因为他手上还拿着斧头。”

假如你在台上发表政治演讲，无论是陈述政见，还是进行竞选活动，都可以拿幽默来吸引眼球。不管是在演讲中还是在生活中，幽默力都能帮助你顺利地实现目标。当你所传递的信息是听众所不愿意听到的或者不怎么相信的，可能是涉及痛苦的事实，或者需要他们作出某方面的牺牲，或者要他们接受一些个人或社会的问题，这时候，幽默通常能发挥它神奇的效用。幽默能给听众带来力量，使他们远离痛苦情绪所带来的伤害，解除他们因听到禁忌话题而产生的不安和紧张。

在现实中，确实有些话题过于严肃，需要借助幽默的力量缓和气氛。假如你演讲的目的是募集一项医药基金，或者为医院的扩充和更换先进设备而募捐，那么你就免不了要谈到大家忌讳的死亡问题或严重疾病。这种时候，插科打诨是最忌讳的，你最好以一则趣闻逸事来缓和听众的紧张情绪。比如：

哲学家梭罗辞世之前，他的姑母曾在病床前问他："你和上帝之间已经和解了吗？"

梭罗回答："我倒不知道我们之间何时曾吵过架。不过，他老人家现在既然已经来召唤我，说明还是比较器重我的。"

用幽默来强化主题、摆脱尴尬，用幽默的力量营造一种较为轻松的演讲氛围，可以使听众置身于其中，并减轻他们的忌讳，舒缓他们的情绪。

主持人把你带到台前，介绍给了听众，你对介绍词也作出了正确的反应，并发表了一段良好的开场白后，演讲就算正式开始了。当演讲开始之后，你的全部精力就应该集中在听众身上了，注意引导听众跟着你的思路前行。

听众不爱，再幽默也是白搭

幽默心得　　在演讲时使用幽默必须要注意听众的类型。听众在年龄、职业等方面的差异在很大程度上制约着他们对于话题的接受度和理解度。如果听众不喜欢，你是否幽默都变得无关紧要了。

俗话说："见什么人说什么话，到什么山上唱什么歌。"这当然不是教育大家要"见风使舵"，而是提醒各位，切忌"哪壶不开提哪壶"，要懂得"投其所好"，这是对台下听众的基本尊重，也是提升个人形象的最佳机会。话题选对了，才能幽默最大化。

演讲者都希望在听众中间引起共鸣，所以选择"投其所好"的话题就成了必然。举个例子，在给大学生做演讲时，讲得最多的话题除了学习方法、工作心得之外，就是恋爱问题了。正所谓"初恋都是最美好的"，假如有戏剧化的谈恋爱的经历，拿来幽默一下自然会收到不错的效果。

有一位知名学者应邀回母校做演讲，他出场后的第一个话题就是讲述自己在大学读书时追女孩的经历：

"在我们那个年代，大学不像你们现在这么丰富多彩。我们那时候除了追女孩外没有什么事情可做。上大学的我平凡得不能再平凡了，那时候什么都没有，就长成我这样的，基本上不用考虑本班的战场，没有我的立足之地，我就发展别班的战场。我看上了一个女生，据说还是50校花之一呢。你们可别小瞧，50校花之一可了不得，当时我们可有156名女孩呢！

"你们说我那时是弱势群体，我能做什么呢？我什么都做不了，最后想出了一招我能做的事：写信。第一封我写了身高，体重，家住何方，父母是干什么的，家有几个兄弟。这简直就是一份简历，没办法，那时的我什么都没有，只有这些，只能给她投简历。她没有理我。我就开始写第二封信，为了展现自己的才华，我就介绍了一下国内国际经济形势，我未来会怎么怎么做。还是没回音。我就写了第三封，说我知道你不喜欢我，我不要求你做什么，我只要求你让我默默地喜欢你就好了。

“你们知道那时的女生‘纯’啊！三封信就感动了她，她回信给我。我就约她看电影，看的什么电影我早就忘了。之后我们散步，我对她说：‘要不你嫁给我吧？’她很惊讶地问：‘你是认真的？’我说：‘是。’她说：‘好，我嫁给你。’就这样，第一次约会，她就嫁给了我，而后我们一起走过了随后的20多个春秋。”

当时，这段演说赢得了同学们非常热烈的掌声。先不考虑演说者讲话的语气有什么样的效果，单看这段稿子本身就足够吸引眼球了：紧密结合学生关注的话题，校花、谈恋爱、写情书、约会等话题；追爱故事，不断展开，层层递进，激起好奇心；纯洁的爱情，美好的愿望，最终实现；用语精妙，抑扬顿挫，滑稽幽默。这些都跟大学生的心理达到了完美的契合，想不引起共鸣都难。

演讲之前，不妨事先问自己一个问题：你的主题跟听众究竟有什么利害关系？能不能帮助他们排忧解难，实现理想的目标？明确了这些，然后再将你的想法分享给他们，这样必然会吸引大家的全部注意力。如果你是会计师，你可以这样做开场白：“我现在要教你们怎样省下50～100元的税款。”如果你是律师，你教听众怎样在生前拟好遗嘱，听众必然会听得津津有味。在你的专业知识里，不管怎样都能够找到对听众有所裨益的话题。

在演讲过程中，使用幽默必须是有“预谋的”，也就是说，不是每一个话题都可以拿来即兴幽默。演讲者只有根据演讲内容、场合等因素有针对性地选择幽默话题，才能做到符合观众的口味，吸引观众的注意力，从而取得预期的效果。

阿里巴巴创始人马云应母校杭州师范学院的邀请返校演讲。马云走上讲台后，一开口就让母校的师弟师妹们笑得合不拢嘴：

前两天我刚从美国回来，在美国参加会议的时候有人问我，我的英语是哪里学的，我说中国杭州师范学院！——在我们公司，尽管有来自北大、清华，

也有来自哈佛、耶鲁等名校的学生，但是如果你在我公司问哪所学校最好，员工都会说：杭州师范学院！没办法，因为在阿里巴巴，他们只能这么说。

马云巧妙的开场，不仅避免了对母校的刻意恭维，而且还用自己的亲身经历表达了对母校的谢意，进而引发了一股集体自豪感；同时，又恰当地借个人成功的事例告诉母校的莘莘学子：事在人为，外部环境并不是影响成功的决定性因素，个人的努力才最重要。而个人如何努力的部分，只有认真听接下来的演讲才能知晓。这样自然又设置了小小的悬念。

马云的幽默之所以能赢得满堂彩，主要原因在于他很清楚观众需要什么。就像身为一名商人，你必须提供市场需要的商品，才能最大限度赢利。马云知道自己面对的是一群虽有青春激情但始终稚嫩、懵懂的在校学生，他们最需要的是自信和平凡人创造成功的可能性，他们需要的是一种有力的导向。而作为成功人士的马云，恰好能够满足他们的需求，所以他的演讲才会引起他们的浓厚兴趣。

同样善于“因地制宜”做演讲的还有微软总裁比尔·盖茨。2007年，比尔·盖茨应邀在哈佛大学毕业典礼上发表演讲。大家都知道，尽管比尔·盖茨曾在哈佛就读，但他并没有取得任何学位，而是选择中途退学创办微软，因此，哈佛学报曾将他誉为“哈佛大学历史上最成功的辍学生”。这件事使他的这次毕业演讲显得非常奇怪。

谁知精明的盖茨却把自己的“丑闻”当成了“因地制宜”的最佳题材：“我为今天在座的各位同学感到高兴，你们拿到学位可比我简单多了。”这句自嘲式的幽默表达了对毕业典礼现场的主角们——顺利完成学业的优秀毕业生们——的衷心祝福。毋庸置疑，这是现场学生最乐于听到的。

接下来的演讲，他始终紧跟学生们的思维方向：“那么，我为什么会被邀请在你们的毕业典礼上演讲呢？我想在所有哈佛的辍学生中，我

是做得最好的，所以我有资格代表我这一类学生讲话。同时你们应该庆幸，我没有出现在诸位的开学典礼上。因为我是个有恶劣影响的人，我要提醒大家，我使得Steve Ballmer（注：微软总经理）也从哈佛商学院退学了。所以，假如我在你们入学欢迎仪式上演讲，那么能够坚持到今天在这里毕业的人可能会少得多吧。”

就算一直延续幽默自嘲，盖茨的话题并没有离开毕业典礼这件事情，因为或许他认为，自负的哈佛毕业生们渴望听到的不是谆谆教诲，不是怎样才能成功的废话，更不是盖茨个人的奋斗经历，因为这些他们早就知道了，所以盖茨始终在自嘲。在之后的演讲中，他简单讲述了自己认为什么是人生有意义的事情。而“有意义”和“成功”是两个层面的话题，很明显，聪明的盖茨不想使在场的高才生们心生厌恶。

穿插妙语，拨动听众的心弦

幽默心得　　幽默的言语往往蕴含着令人愉快的智慧，对于“集体接受”的演讲听众来说，它具有特别的意义。在演讲中插入一些妙趣横生的幽默内容，通常比振振有词的套语更能拨动听众的心弦。

还记得演讲中那些含蓄、风趣的故事和语言吗？它们总是寓庄于谐，使人在会心一笑的同时，体会到字里行间的深刻道理以及演讲者高尚的情趣。

1955年，郭沫若先生重返日本九州大学作了一次演讲。再次来到自己的母校，郭老说：

“在这里我要向我以前的老师表白，我作为一个医科大学生，事实上不是一个‘好学生’，福冈的自然景色太美了，千代松原真是非常的美丽。由于天天都接近这样好的自然美景，我在学生时代就不用功，对于医学没有认真地研究，而

跑到别的路上去。”

他幽默地说：“当时我在教室里听先生讲课时，就一个人偷偷地在课本上作诗了。”

随着这些话，场内不时发出欢快的笑声和掌声。

有一次，一个教授给学生作报告，接到一个纸条，上面写着：“有人认为思想工作者是五官科——摆官架子，口腔科——耍嘴皮子，小儿科——骗小孩子，你认为恰如其分吗？”这个问题锋芒毕露。

教授回答说：“今天的思想工作者，我认为是理疗科——以理服人，潜移默化，增进健康。”

演讲中穿插幽默要注意，穿插进来的内容必须要跟主题相关，能起到说明、交代、补充的作用；穿插的内容一定要适度，不可过多过滥，造成喧宾夺主、重心旁移；衔接务必自然得当，千万不要让人觉得勉强或节外生枝。

在演讲的时候，为了增强演讲效果，加深听众印象，可以运用古今杂糅法，用最时髦的现代语言解说古人的事，或用古代成语描绘现代的事，这种异相拉近的做法能大大增强幽默效果。比如，谈到消费的时代性时，可以说：“慈禧太后虽然骄奢淫逸，但她从来不吸万宝路，不喝雀巢咖啡，也不看外国大片”；讲到文凭、职称的问题时，可以说：“孔夫子一没文凭，二没职称，但他在杏坛办学习班，培养了无数哲学、伦理学、教育学的高才生。”

对更高明的演讲者来说，自身经验中那些人人有同感的矛盾之处也是值得讲述的，因为它是一个很好的“楔子”。名作家吉卜林在向英国一个政治团体发表演说时，就把自己的经历当成了范例，引得全场捧腹大笑：

“主席，各位女士、先生们，我年轻时，曾在印度当记者，专门替一家报社报道犯罪新闻。这是很有趣的一项工作，因为它使我认识了一些骗子、拐骗公款者、谋杀犯以及一些极有进取精神的正人君子。有时候，我在报道了他们被审的经过后，会去监狱看看这些正在服刑的老朋友们。我记得有一个人，因为谋杀而被判无期徒刑。他是位聪明、说话温和有条理的家伙，他把他自称为他的‘生活的教训’告诉我。他说：‘以我本人做例子，一个人一旦做了不诚实的事，就难以自拔，一件接一件不诚实的事一直做下去。直到最后，他会发现，他必须把某人除掉，才能使自己恢复正直。’哈，目前的内阁正是这种情况。”

吉卜林没有平板地陈述记忆中的陈年旧事，而是幽默地围绕准备谈论的政治话题渲染了一些近乎怪诞的趣事，从而建立起自己跟听众之间的沟通点。只要善于利用他人和自身的一些幽默故事，妙语连珠，引起观众的共鸣，就能使自己的演讲格外精彩。

在演讲中插入风趣、幽默的语言，还要考虑到速度的问题，太匆忙和太缓慢都不能达到预期的效果。因而一定要掌握好速度，将时间控制得恰到好处，以便最大限度地发挥作用。

跟听众套近乎，要懂幽默的技术

幽默心得　　高明的讲演者总是善于跟听众套近乎，让听众感觉到他所感觉的，同意他的观点，分享他的快乐，分担他的忧愁。因为他知道，讲演的成败不是由他来决定，而是取决于听众的脑袋和心灵。

情感沟通是人与人交流的必经过程，而公开场合的演讲又和私人交流有明显的区别。在演讲中，与听众的情感沟通其实是个“技术活儿”，既不能过分恭维，刻意逢迎，又不能假装亲近，随便敷衍。这时，恰当

地运用幽默往往能取得意想不到的效果。

一场精彩的演讲除了要有吸引观众的内容，演讲者还必须懂得如何跟观众“套近乎”，清除陌生感和距离感，这样才能使自己所传递的信息深入人心，不落俗套，才能在听众中产生共鸣，保证演讲顺畅进行。

美国第41任总统老布什就是一个擅长“套近乎”的老手。1991年，英国女王伊丽莎白二世访问美国，老布什在欢迎宴上致辞。因为伊丽莎白二世已多次访问美国，所以老布什对女王的习惯一清二楚。他在致辞一开始就使用轻松的语气说道：“在您数次对美国的访问中，我从您身上发现了一个把我们联系在一起的品质——热爱锻炼。不管是雨天还是晴天，您的长时间的散步总是把那些想打听小道消息的狗仔队们气喘吁吁地甩在一边。很庆幸，今天我那患有纤维性颤动的心脏没有被那场激烈的竞走累垮。”

见过如此轻松、幽默而又贴切的赞美吗？几句简单的幽默表述，便轻而易举地消除了政治对话的紧张气氛，沟通了两个“国家”之间的感情。

在任总统之前，老布什曾经担任过美国驻北京联络处主任。后来，当身为总统的他再次回到美国驻华大使馆时，他的演说像极了一段“迟来的牢骚”。

“在异国他乡见到诸位熟悉、亲切的脸庞，确实让我有宾至如归之感。你们让琐碎的行政事务运转得如此良好，并且因为我的到来，而使得大家如此遭罪，请接受我衷心的感谢。

“因为我知道，接待一位总统的访问就像经历一场浩劫。我曾经被派驻在这儿，有过这样的经历。看到总统离开了，我确实很高兴。假如那还不够受的，亨利·基辛格又给我们增加了两次这样的经历。我知道你们对我们没什么好感。

“好吧，现在进入正题，向这里所有的中国雇员，所有家庭，所有——（此

时，一个婴儿的啼哭声打断了总统）哦，没那么糟，宝贝。等会儿，就要好了——向所有在座的各位，表达我诚挚的谢意。”

老布什的这段演说很轻松，感觉像和很久不见的老朋友在对话。凭借自己曾经从事过“接待总统”这项工作的优势，老布什站在听众的角度来发言，让自己成为现场“诚惶诚恐”的工作人员的代言人，说出了大家的心声，瞬间拉近了与工作人员之间的情感距离。同时，幽默的运用也使得老布什从高高在上的总统大人摇身变成平易近人、体恤民情、善解人意的好总统，其个人形象得到迅速的提升。

当然，美国历史上精于“套近乎”的总统还有很多。在欢迎朱镕基总理访问美国时，克林顿总统也用一段幽默的夸奖传达了友好的信息，顺利实现了沟通情感的目的。克林顿总统说：

“美国人民很高兴见到您，美国人民对您很感兴趣。毕竟，不是每个领导人都既能理解全球经济的错综复杂，又能理解京剧的无穷奥妙；既能演奏胡琴，又能在说出直率的政治观点的同时，发表不客气的音乐评论。”

不难看出，人与人的沟通，幽默是不可或缺的润滑剂，特别是在面对冷冰冰的政治的时候。演讲者要想拉近自己和听众的情感距离，一定要懂得幽默的技术。

遭遇临场意外，幽默来解忧

幽默心得　　在演讲的过程中，免不了会出现一些让人措手不及的突发状况，面对临场意外，优秀的演说家总能以幽默的方式沉着机智地应付，让小插曲变成演讲的亮点。

大家都知道，演讲免不了会遇到一些意外情况，比如听众寥寥无几，有人故意捣乱，听众提出刁钻古怪的问题，听众不认同演说者的观点，等等。遇到这些突发状况，千万不能气馁、动怒，更不能粗鲁地对待，因为那样会使演讲遭到惨败。古往今来，在神圣的讲坛上，能言巧辩的例子不胜枚举。

有一次，林语堂应邀到美国哥伦比亚大学讲授中国文化课，课堂上他对中国文化大加赞赏。一位女学生不服气地发问："林博士，你是说，什么东西都是你们中国的好，难道我们美国就没有一样东西可以跟中国的相比吗？"

这是一个很难回答的问题，假如演讲者反过来赞扬美国，对演说的主题非常不利；要是严肃地表示美国不如中国，会引起在座学生的不满情绪。林语堂只是轻松地回答："有的，你们美国的抽水马桶就比中国的好嘛。"

这句话引起哄堂大笑，气氛活跃而和谐，发问者对这一回答也提不出异议。

在莫斯科的一次演讲会上，诗人马雅可夫斯基的舌战也很经典。

那次会上，马雅可夫斯基受到了庸夫俗子的严峻挑战。

"您的诗太骇人听闻了！这些诗是短命的，明天就会完蛋，您本人也会被忘却。您，不会成为不朽的人……"一位诗人责难说。

"请您过一千年再来，到那时我们再谈吧！"他巧妙地挡了回去。

"您说，有时应当把那些沾满'尘土'的传统和习惯从自己身上洗掉，那么您既然需要洗脸，这就是说，您自己也是肮脏的了……"

"那么您不洗脸，就自以为是干净的吗？"

"您的诗无论如何也赶不上普希金啊！"

"我热爱普希金，可能我比您更爱他。我是想在普希金的影响下创出一条崭新的诗路，您明白吗？全新的，而不是承袭、重复前人的东西。诗行是新形式

的，词汇也要从根本上翻新，把诗歌提高到现代水平。这就是我为之终生奋斗的目标！”

马雅可夫斯基的这场对白、演讲和答问势如破竹、振聋发聩，凝结着他的睿智、聪慧和幽默，使听众挤得水泄不通的大厅里不时传出一阵阵雷鸣般的掌声。他的回答充满锐气，句句有穿透力，使敌手胆战心惊、望风而退。

在演讲中，听众有不同意见并不稀奇，这时最好不要漠然视之，因为如果不予恰当地处理，接下来的演讲将难以顺利进行。有时，演讲者还会遇见恶意的攻击或咒骂，假如演讲者勃然大怒或与之对骂，必然会损害自身的形象，使捣乱者的阴谋得逞。

有一次，英国首相威尔逊在民众大会上演讲，人群中不时爆发出激烈的抗议，一名抗议者居然高声骂道：“垃圾！”

威尔逊镇定地回道：“先生，关于你特别关心的问题，我们等一会儿就讨论。”

谁都知道抗议者正在无礼地谩骂，可总统却巧妙地将其转为现实生活中需要解决的一个问题，不仅为自己解了围，摆脱了被动的处境，还使会场气氛松弛下来。

如今，我们生活在信息交流非常发达的时代，几乎所有人都有登台讲话的机会。在座谈会上，在宴会上，在学校，在公共集会或是其他社交场合，都有需要发言或讲几句话的时候。可能你一直认为自己是个不适合演说的人，但是，你应当认识到，有很多的演讲机会在前面等待着你。

随着事业的发展和工作上的成功，想摆脱别人邀请你演讲自然变得越来越困难。当然，初次登台可能会有些紧张，如果能在演讲中使用幽

默的力量，那就能相对轻松一些。只要我们有个良好的开头和结尾，能吸引听众的注意力，面对挑战沉着应对，并且使首尾相连，一气贯通，就能取得良好的效果。此外，讲话和演说之中蕴含着许多规律，前人有过不少经验之谈，那些宝贵经验对我们同样适用，值得去好好学习和借鉴。

讲话和演说都要遵循一个法则，那就是根据不同的对象，选择不同的内容与方法，“因材施讲”，这是取得良好效果的不二法门。因此，在演讲之前，应想方设法跟听众接触，并且进行广泛交流。有的时候，简短的几句话就能帮我们把握他们的兴趣和关心的要点。然后，只要再收集几个与之相关的即兴笑话和故事，我们的演讲就能变得更为活泼生动和引人入胜，降低遭遇临场意外的可能性。

乔治·贝列是美国宾夕法尼亚州的演说家，他有一套独特的方法跟听众打成一片。

有一次，他被邀请为保险公司的经理们演讲。乔治了解到，经理们在头一天晚上举行舞会，直到凌晨才回到饭店，而且没有水洗浴，没有饮料。当第二天早上7点开始演讲时，那些经理们烦躁不安，面无表情。

由于准确地了解了当时的实际情况，乔治·贝列说了句简单而幽默的开场白：“我还是第一次见保险公司在晚上举行那么热闹的联欢，可我发现这狂欢竟然不能使经理们快活起来。”

得到了应有的理解，大家闷闷不乐的情绪很快就不见了，脸上出现了微笑，气氛也被调动了起来。

乔治·贝列还有一个秘诀，那就是尽量在演讲之前跟每位客人简单聊上几句。当讲演开始后，他便一一叫出台下听众的名字。这不仅对台上台下的互动大有助益，还为演讲的顺利进行打下了良好的基础。

豹尾，让演讲在笑声中结束

幽默心得　　在多种多样的演讲结束语中，幽默式结尾称得上极有情趣的一种。哈佛大学演讲大师乔治·威廉曾经说："当你说再见时，要使他们脸上带着笑容。"一般来说，笑容意味着成功。

演讲的开头和演讲的过程都已经很精彩了，但我们不能满足于此，还应该有一个好的结尾，要做到善始善终。对整个演讲来说，开头和结尾都是两个很重要的部分，而且结尾通常比开头更难以掌握。

在演讲中，最不好把握的部分还是结束语，因为最后的字句，虽然已经停止，但仍在听众的耳中盘旋，使人记忆最久！当演讲者的结束语简短、有力、切题，并且因充满了迷人的幽默感而显得很生动活泼时，听众才会产生意犹未尽之感。而意犹未尽，则是精彩演讲美妙的结尾的极致。

我国著名作家老舍先生就是一个幽默的高手。

在某市的一次演讲中，他开头就说："我今天给大家谈六个问题。"

接着，他第一、第二、第三、第四、第五，按顺序一个个谈下去。谈完第五个问题，他一看离散会的时间不多了，于是提高了嗓门，一本正经地说："第六，散会。"

听众起初一愣，几秒种后响起了热烈的掌声。

老舍在这里采用了一种"平地起波澜"的造势策略，打破了正常的演讲顺序，从而出乎听众的意料，达到了一定的幽默效果。一个演讲者能在结束时赢得笑声，不仅能体现出自己演讲技巧的娴熟，还能给本人和听众双方都留下愉快美好的回忆，这通常被视为演讲圆满结束的标志。

精彩的结尾能提升整个演讲的内涵和风采，而在结尾中巧妙地运用

幽默，更能使听众体味到十足的美感，给大家留下深刻的印象。

一次，“戴维斯杯”网球赛结束后，云南省体委在昆明滇池湖畔的国家体育训练基地为印度尼西亚队饯行。印度尼西亚队输给了中国队，队员们的情绪都有些低落。在致辞时，该队领队说：“尽管我们尽了最大的努力，但由于气候不适应等原因，我们队伍的技术没有很好地发挥，遗憾地输了球。但对东道主中国队来说，我们无疑是最好的客人。今天我在这里祝贺贵队取得优良成绩，就是最好的证明。不过，来日方长。如果我们下次再来做客时，不能成为你们最好的客人，也请尊敬的主人不要见怪。”

领队的致辞不卑不亢，礼貌而幽默，特别是那绝妙的结尾堪称精妙绝伦，称为“豹尾”绝对不为过。

有不少演讲前面很吸引人，结尾却非常糟糕，演讲者虽然告诉听众我要结束演讲了，但似乎有点不放心，要挑明“我现在要进行归纳或小结”，或者用动作与表情来表明演讲即将结束。

如此一来，结尾往往拖泥带水，又长又臭，听众们也没耐心继续听下去，甚至开始计算离场的时间。所以说，结尾一定要干脆痛快，最好能在听众的意料之外。

有一年，全国写作协会在深圳罗湖区举行年会。开幕式上，省、市各级有关领导论资排辈，一一发言祝贺。

轮到罗湖区党委书记发言时，开幕式已接近尾声了。于是，他这样说：“首先，我代表罗湖区委和区政府，对各位专家学者表示热烈的欢迎。”掌声过后，稍作停顿，他又响亮地说：“最后，我预祝大会圆满成功。我的话完了。”

就这样，他以迅雷不及掩耳之势给演讲画上了句号，也给自己赢得了热烈的掌声。

结尾不一定要笑而不止，或者大笑不停，但结尾一定要引人深思，给听众留下余音回绕、意犹未尽的感觉。有的演讲的结尾需要严肃，有的需要戏剧性。如果演讲场合是宴会或其他联谊性的餐会，而演讲又被安排在活动即将结束的时候举行时，那么，高度戏剧性的结尾、幽默的结束语能让人缓解精神的疲劳，让人精神得到清新的鼓舞，同时使你的演讲熠熠生辉、余音不绝。

在结束讲话之际，我们也可以用一则有趣的故事，或者说几句与主题有关的俏皮话、祝愿辞、双关语，这样的结尾通常能收到良好的效果，让台下的听众们面带笑容地离去。

在担任驻英大使期间，美国诗人、文艺评论家詹姆斯·罗威尔在伦敦举行过一次晚宴，并发表了一篇名为《餐后演讲》的即席演说。

在演说的结尾，他讲了一个故事：

“我在很小的时候听人讲过一个故事，讲的是美国一个卫理公会的牧师。他在一个野营的布道会上布道，讲了约书亚的故事。他是这样开头的：‘信徒们，太阳的运行方式有三种，第一种是向前或者说是径直的运动；第二种是后退或者说是向后的运动；第三种即是在我们的经文中提到的——静止不动。’（笑声）

“先生们，不知你们是否明白这个故事的寓意，希望你们明白了。今晚的餐后演讲者首先是走径直的方向（起身离座，做示范）——即太阳向前的运动。然后他又返回，开始重复自己——即太阳向后的运动。最后，凭着良好的方向感，将自己带到终点。这就是我们刚才说过的太阳静止的运动。”

这种紧扣主题的传神形象演讲，可谓惟妙惟肖、天衣无缝，如何能不赢得现场观众的热烈掌声和欢笑声呢？

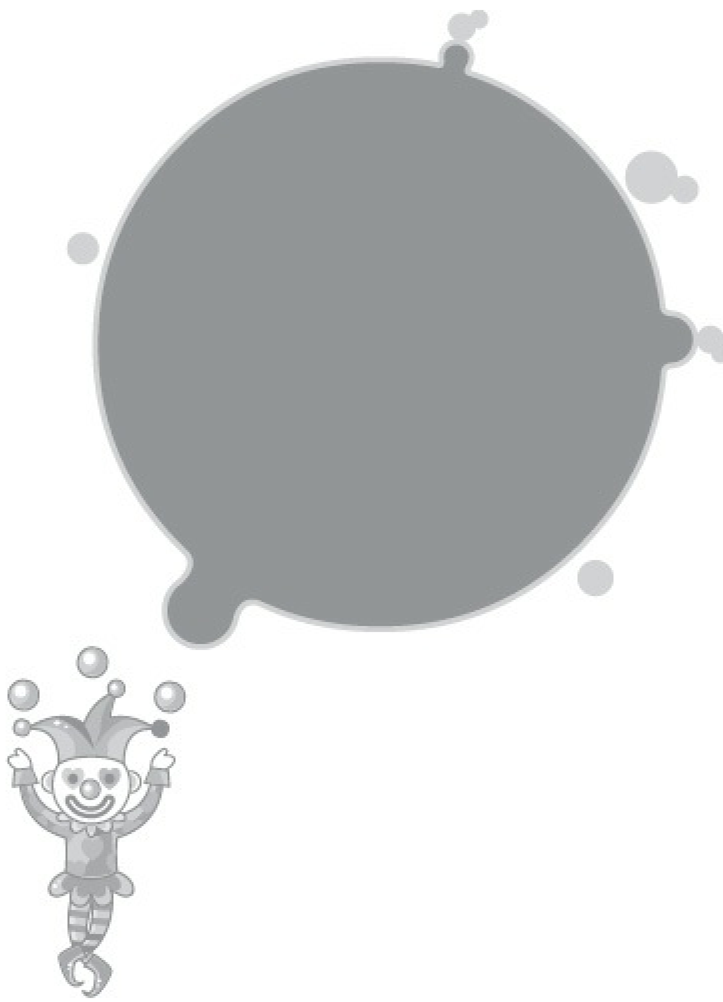
一般来说，成功的演讲都追求真理的启迪、感情的激发、艺术的感染、行动的导引等效果。隽永是格调方面的体现，它通过以温和的幽默

力量来述说一个事实，或表达一句妙语，或向听众道声祝福来体现，每每引得听众会心一笑。而幽默风趣的结束语，是整个演讲幽默的升华，也是演讲者全部玩笑机智的总爆发。它能将演讲者所传递的信息像印章般打在听众心坎上，使隽永的意蕴余音不绝。

第三章　幽默给点力，职场才能有活力

一个成功的人是以幽默感对付挫折的。

——詹姆斯·潘



第一节　跟同事幽默，修炼办公室达人

展现幽默力，建立良好的工作关系

幽默心得　　获得工作上的成就和事业上的成功要具备很多条件，在建立良好的同事关系、促进成功方面，幽默有着不可替代的作用。

现代社会环境瞬息万变，速度和效率的地位急剧攀升，因而职场人时常感受到一种莫名的心理压力和焦虑，而幽默则是我们最好的“减压阀”。幽默不仅能使职场人的心情变得轻松愉悦，谈笑风生，笑口常开，而且有助于在同事中左右逢源，事业成功。

很多有眼光、有见识的公司经理、董事长，都喜欢提拔那些能自我解嘲、改善环境、创造欢乐气氛的人。因为这些职员容易取得职员们的信任，让大家乐于接受他的看法和思维。有一家大公司的总裁曾经说过：“我专门雇用那些善于制造快乐气氛，并能自我解嘲的人。这样的人能把自己推销给大家，让人们接受他本人，同时也接受他的观点、方法和产品。”如今，在招聘员工的时候，越来越多的大公司都倾向于那些具备幽默感的人才。

恰到好处的幽默能消除同事之间由于误解可能爆发的指责和争执，为职场关系的良好发展提供了动力。如果想在工作中不断进取，那你就应该很好地体味下面所说事例的深层含义。

有时候，弱者通常被人们看不起。有一个男职员，他所在的公司被另一家大公司吞并，巨大的人事变动打乱了他的平静生活，使他感到很不如意，新同事对他也没有好感，办公室关系很不协调。

有一天，这名职员又拖了后腿，他故作悲哀地说：“我看大家都愿意我被辞

退，因为无论什么事情我都是落在最后。”

谁知这句话收到了意想不到的效果，因为自嘲他获得了一次跟新同事们大笑的机会。这样，虽然他真有拖拉和办事效率低的毛病，但同事们看到他有一种诚恳的自我评价态度，对他产生了信任和亲近的感觉。由此可见，幽默感帮这位职员和大家建立了友好善意的共事关系。

某大公司里的一位部门主管，他每天都在想一个问题：“部门内的人是不是真正喜欢我？”

一次，他从外面走进办公室，发现手下的职员们正聚在一起聊时事，可是一见到他，就马上匆匆忙忙奔向各自的办公桌。这位主管没有大发脾气，也没有任何的不满意，只是说了一句：“看来你们对时事的了解并没有那么深入。”

这句话却产生了很好的效果。原来，这个主管过去总是板着脸训人，总是用“不许偷懒”、“工作时间不准娱乐”之类的话批评别人。这次他小幽默了一下，使职员们发现他原来也有不为人知的说笑一面。同时他也认识到，只要自己能和大家一起欢笑，那么自己也一定能得到所需的东西，即跟大家建立良好的工作关系。

要想在事业与工作上获得成功，免不了会遇到一些障碍，更免不了需要付出代价。假如让你担任领导，与他人协调工作，你会发现跟发挥个人的才能相比，处理众多的人事问题要困难得多。除了要有献身精神外，你还得不断鼓舞众人的士气，帮助大家解决工作上的困难，取得成员的信任和拥护。不然的话，你就会一事无成。此时，幽默的力量是可以帮助你接受挑战，并且在实践中获得成功的。幽默能告诉你如何轻松地对待挫折和失败，如何通过取笑自己来和众人沟通。

罗克尼是著名的足球教练，在一场比赛中，他曾运用幽默的力量，使自己

所在的诺特丹球队反败为胜。

球赛进行到上半场结束时，罗克尼的球队比威斯康辛队落后两球之多。在休息室中，他一直保持缄默，直到要上场比赛之际，他大喊道：“好吧，小姐们，走吧！”这句话逗笑了全体队员，也传达了严肃的信息。

借助幽默的力量，罗克尼重振球员的士气，帮助他们忘记艰难的处境。他的幽默甚至还帮助球员们克服这种困境，最终，诺特丹队以3∶2赢了比赛。

在事业和工作的路途上，我们会遇到一个又一个的障碍，其中最常见的就是人们在心理上对新的工作感到难以适应。究其根本，很大程度上来自对人际关系的忧虑。当然，挑战和困难实际上也是一种机会。要知道，获得成功是要付出代价的，比如学着把自己的某种能力和专长放在一边，在跟同事的交往上多下工夫。可能你是世界上最好的教师、职员、工人，但是让你当校长、经理或其他负责人的时候，你也许就会感到不能胜任，从而陷入困境。因为处理众多的人事问题比发挥个人的才能要更有难度。

举个例子，你不仅要有献身精神，还要帮助大家解决具体问题，得到部下的信任和拥护。否则的话，你很难有所作为。所有这些挑战，你应该当成是获得了某种机会。机会便是前进的动力。假如学会幽默，你就可以更轻松地接受挑战，并且在实践中获得成功。幽默能使你坦然对待挫折和失败，从而使得自己和同事建立良好的工作关系。

个性化幽默，带来职场的双赢

幽默心得　　独特的幽默方式是专属于个人的，任何人都学不来。如果将其运用到跟同事的相处中，往往更有威力，实现双赢的概率也会更高。

同事们有什么心事，如感情、事业、家庭等困扰，都喜欢对你倾

诉，觉得你非常能体谅别人，是个最好的听众。你不仅愿意很耐心地倾听别人的心里话，而且，假如你有能力帮助同事排除烦恼的话，你会尽心尽力地帮忙。就算事情不是力所能及的，你也会给予一定的安慰。如果你能做到这一点，会有谁不愿意跟你做朋友呢？除此之外，要是你有自己的个性特点，具有一种独特的幽默方式，那就再好不过了。

当作到打开幽默的心扉面对人和事之后，你就会发现：欢笑的功能可以使你们静下心来，愉快地把事情解决。

阿雅和小玲是多年的同事，两人隔桌而坐，情同姐妹，彼此也有着良好的默契。尽管如此，但有时也难免发生冲突。

有一次，为了处理上司交代的项目，两人有不同的意见，在无法协调的情况下，她们居然发生严重的口角，后来彼此冷战，形同陌路。到了第五天，阿雅实在忍受不了这样的工作气氛，为了打破僵局，于是趁小玲也坐在座位时，她就翻箱倒柜，把办公桌的抽屉全部打开来东翻西找。

后来，小玲终于开口说话：“喂，你把所有抽屉打开来，到底在找什么？”阿雅看看小玲，幽默地说：“我在找你的嘴巴和声音啦！你一直不跟我说话，我都快活不下去啦！”两人扑哧一笑，重归于好。

具有个性化的幽默口才，我们就会对同事的行为着眼于它的光明面上，而不是着眼于它的错误和缺点。不管事实真相如何，我们应该了解并接受人性的小错，并借幽默增进同事间的工作关系。

有一次发薪水的时候，小赵的工资卡里面居然分文没有。当然，他没有像一般人那样气得暴跳如雷，或者破口大骂。他只是跑去问财务部门的人：“怎么回事？难道说我的薪水扣除，竟然达到了一整个月了吗？”

当然，小赵一分不少地得到了薪水。

小赵对同事偶犯错误持一种宽容的态度，而不把它看成一件了不得的大事，批评谩骂同事的愚蠢。借助幽默的方式，他跟同事分享了愉快的果实，这也恰恰是不为所动、处之泰然的幽默能够收到的效果。

巧用幽默口才来跟同事沟通，以建议的方式来取代批评，对工作上出现的问题，用轻松的心态和你的同事一起面对。那么，你和你的同事就会走向双赢。假如我们以尖刻的批评去对待一位没有处理好工作的同事，就会造成失败的局面。那位同事会丢失他的自信心，而我们会失去他的信任，得不到应有的支持。只有“以对方为中心”，了解他人，时刻不忘幽默，才能真正打开沟通的途径。

我们以幽默力量能为同事做的，可能仅仅是帮助对方消除因工作带来的紧张，驱逐挫折感，并不能顺利地解决所有问题。但是，如果不能认识到幽默对自己的裨益，我们就不太可能以自己的幽默来激励他人。为了表现对幽默的重视，我们应该时时刻刻保持乐观的态度，做好跟同事一起欢乐的准备。

很多时候，我们在工作上、在与同事之间的关系上，都需要更肯定一些来表达自己。你可以告诉同事：“唔！我看得出你知道怎样把事情办好的秘诀，而且你也知道怎样守秘不宣。”或对同事说：“谢谢你把你的一点想法告诉我。我很感激——特别是当你的业绩如此低落之时。”在遇到阻挠、遭受到不公平待遇、工作不顺、有所不满、情绪低落时，更是需要大笑两声。

一位男士打趣即将结婚的女同事：“你真是舍近求远。公司有我这么优秀的人才，你竟然都没有发现！”

对于这位男士的幽默，女同事不仅没有反感，反而开心地笑了，由衷感激他的友谊和欣赏。

同事之间荡漾着欢乐的气氛，这是多么弥足珍贵的友谊啊！

除了同事关系，还有合作关系，报刊、出版社的编辑与撰稿者之间就属于合作伙伴。假如在合作期间能适时幽默，那么对双方工作的顺利进展是有帮助的。

美国作家杰克·伦敦答应给纽约的一家出版社写一本小说，但却迟迟没有交稿。出版社编辑在多次催促都无结果后，便给杰克·伦敦的住处打了个最后通牒式的电话：

“亲爱的杰克·伦敦：假如24小时内我还拿不到小说的话，我会跑到你屋里来，一拳揍到你鼻梁上，然后一脚把你踢到楼下去。我可从来是履行诺言的。”

杰克·伦敦回道：“亲爱的编辑：假如我写书也能手脚并用的话，我肯定能履行自己的诺言，按时将书交到你的手里。”

编辑跟作家之间的玩笑表明了他们亲密无间的合作关系。而作家为自己无法交稿所做的辩解，更是巧妙。

某杂志社的编辑收到一封来信：“亲爱的编辑：我希望和您达成一项默契，假如您刊用了我的稿子，您将得到稿费的一半，希望能得到您的首肯。”

编辑回信说：“您的意见很好。我希望钱都由您支付，每行五元。当您把稿子和钱寄来以后，我很乐意把它刊登在广告栏里。”

由于合作关系不同于领导与被领导的关系，所以处理事情应该平等协商，相互提意见、表示不同观点也应客气委婉些，以免伤了和气。以幽默语言来表达就是不错的主意。

歌唱家夏诺·帕蒂拉举行独唱音乐会，乐队里钢琴伴奏却自顾自弹得很起劲，以至琴声不时盖住歌声。尽管帕蒂拉数次向他暗示，可他全然不予理会。

演唱会结束之后，帕蒂拉跟自己的合作伙伴——钢琴家亲切握手，并幽默

地说：“先生，今天我很荣幸，能参加您的钢琴独奏会。”

歌唱家用幽默的语言传递了对合作伙伴的不满，而且还照顾了对方的面子，不失为一种巧妙而得体的化解冲突的方法。个性化幽默可以使给予和获得的双方体认共同的问题，并站到对方的立场来看待事情。

意见可以提，但要幽默一点

幽默心得　　对同事有意见不难理解，但提意见最好用幽默的语言委婉地表达，这不仅能使同事在笑声中思考，还能让同事愿意和你接触，为自己赢得人脉。

在工作中，同事之间免不了有不同的看法，这时最好以商量的口吻提出自己的意见和建议，语言得体是非常有必要的。最好尽量不要使用“你从来也不思考……”“你总是弄不好……”“你一点也不懂”这类绝对否定对方的措辞。如果再添加一些幽默元素，那效果会更令你满意的。

当同事犯错误的时候，假如能采用幽默的方式来指出，不仅能够拉近彼此的心理距离，而且会在气氛和谐中收到事半功倍的效果。

一名女员工星期一上班又迟到了。负责考勤的男员工问她：“小姐，星期天晚上有没有时间？”

“当然有，先生！”姑娘笑着回答。

“那就请您早点休息，省得您每个星期一早上上班迟到！”

男员工对女同事的提醒是善意的，又以幽默委婉的方式表达出来，女员工自然会更乐于接受。每个人都有自尊心，如果我们伤害了别人的自尊心，必然会引起对方的反感。在向同事表达出自己的想法和要求

时，我们应该有一个真诚、坦白的态度，让同事觉得我们是希望得到合作，而不是故意在挑他的毛病。

在工作中，同事之间如果发生争执，有时还会搞得不欢而散，甚至使双方心生芥蒂。发生了冲突或争吵之后，不管能否妥善地处理，总会在心理、感情上蒙上一层阴影，给日后的相处带来障碍，最好的办法还是尽量规避它。我们可以委婉地表达对同事的意见，运用幽默的方式避免跟同事直接“交火”。

有一家公司的餐饮部，伙食非常糟糕，收费却很贵，职员们经常抱怨吃得不满意，甚至还骂餐厅负责人。

这一天，一位职员买了一份菜后叫起来。他用手指捏着一条鱼的尾巴，从盘子里提起来，对餐厅负责人喊道：“喂，你过来问问这条鱼吧，它的肉去哪里啦？”

这位职员用一种开玩笑的方式，不仅让同事认识到了自己的错误，而又不至于伤害彼此之间的感情。当对同事的某些做法不满时，我们也要善于克制自己的情绪，委婉地表达自己的意见。

幽默的语言可以使同事在笑声中进行反思，而嘲笑却会让人感到你有恶意，这是最为伤人的。出现分歧时，要真诚、坦白地说明自己的想法和要求，同时，要善于聆听，能够耐心、仔细地听同事的意见，从中发现合理的部分，并及时给予肯定或表明自己的想法。

假如你面对的是一位不合作的同事，请务必要先冷静下来，不要让自己也成为一个无法合作的人。你的宽容可能让你一时感到委屈，但这不仅表现出你的修养，也能使对方逐渐地平静下来。其实，每个人都有出现失误和过错的时候，对别人这些无意间犯下的过错给予充分的谅解，并且用幽默的方式委婉提出，正体现了你宽广的胸怀。

同事有难，巧用幽默来解围

幽默心得　　有时，身边的同事会陷入某种尴尬中，这种情况下，我们就需要运用幽默的语言来为同事解围了。如果能把握好这难得的机遇，你就可以赢得同事的信任喽。

在职场中，幽默的语言无处不在，它已经成为我们跟上司、同事交际的调和剂。其实，幽默本身就具有一种特性，一种让人心生愉悦的特性；幽默感还是一种能力，它能有效地影响他人心理，增进我们跟同事之间的感情。此外，幽默还是化解尴尬的良方，幽默的语言通常能够令人化怨为喜，从而开怀一笑。

当同事陷入一些不友好的语言或尴尬的场面时，我们最好不要硬碰硬，而应该换个角度看问题，用幽默的语言来应对。这样，我们就能够使整个气氛变得轻松愉快，帮助同事摆脱尴尬情境。当然，幽默的语言并非指油滑、浅薄地耍嘴皮子，而是一种处世智慧，它在传达幽默信息的同时，还可以化解尴尬，帮助同事在短时间摆脱窘境。而你的仗义相助，必然能够赢得同事的信任。

有位老师应邀到北京某大学中文系作家班举办学术讲座。在谈及自己喜好的诗作时，这位老师准备朗诵一节内容，可是，诗稿被他遗忘在一个学员的课桌上，他需要走下讲台去拿。

教室是阶梯式的，在上台阶的时候，他一不留神跌倒在第二级台阶上，不少学员哄堂大笑，那位老师的脸涨红了。这时，跟老师一同前来的助手接过了话筒，指着台阶说："你们看，上一个台阶是如此地不容易啊，老师希望告诉我们这样一个道理：生活不容易，作诗同样不容易。"那位助手的话语顿时赢得了满堂的掌声。

表达了对学员们的谢意后，助手接着说："一次不成功不要紧，再努

力！”在他说话的时候，那位老师已经整理好了心情，微笑着重新走上讲台，继续自己的讲座。

那位助手巧言化解了老师的尴尬，当然，在这个过程中，相信那位幽默的助手不仅给下面的学员留下了深刻的印象，还赢得了老师的信任。

幽默是一种说话的艺术，需要我们在各种场合中察言观色，适时幽默几句，这样就能及时帮助同事摆脱尴尬和烦恼了。事实上，生活中的任何事情都包含着正反两面，其中的对与错、利与弊都是相对的。因此，在帮同事解围的过程中，我们应该辩证地看待问题，扬长避短，这才是用幽默打圆场的最高境界。

林语堂先生说："幽默是一种人生态度。"幽默的语言能使紧张的气氛立刻转变为轻松活泼，使交际中的尴尬情境得以化解。当然，在帮助同事解围时，我们应该从善意的角度出发，用幽默的话语去缓和紧张气氛，调节尴尬的氛围。这对促进我们跟同事之间的关系有着积极的意义。

交谈小幽默，为办公室增添情趣

幽默心得　幽默的话语可以使交谈锦上添花，使职场生活充满情趣。一个擅长幽默并喜欢用幽默为交往增添情趣的人，也就理所当然地能够得到同事们的喜欢。

很多人觉得跟同事没话聊，特别是当彼此存在一些利益纠葛时，关系就会变得更加微妙。如果不巧碰到一起，只能随便聊几句诸如"今天天气不错"、"这周加班吗"之类的客套话。其实，同事一场完全没必要如此拘谨，这样紧张兮兮，不仅会使工作越发枯燥，还会让生活更加乏

味。你完全可以尝试添加一些幽默元素，为闲聊增加一些乐趣，因为乐观和幽默可以消除人与人之间的敌意，并营造一种亲近的人际氛围。

职场人际关系对每一位职场人士都非常重要，可惜的是，很多职场人士对于处理同事关系感到棘手，抱怨甚多。其实，做个受人喜爱的同事很容易，只要你为人不坏，言谈风趣幽默，就能够笼络到周遭同事的心。道理很简单，人们都喜欢跟幽默的人一起相处，特别是在压力重重的职场当中，一颗能够为大家带来欢声笑语的“开心果”，想不受人追捧都难。

一天，王强公司所在写字楼的电力系统出了故障，办公室陷入一片黑暗，楼道里不停地冒出白烟。闻到异味后，各公司的人都冲了出去，个个紧张兮兮，不知如何是好。

这时，一位物业公司员工灵机一动，向各公司职员发放健康手册，以此转移大家的注意力。不一会儿，王强公司的美国老板从办公室里冲了出来，问王强发生了什么事。王强扬了扬手中的自救手册，答道：“我们正在研究自救手册，看看在危难情况下怎样保护自己。”

老板和同事们都被他逗得大笑，笑罢老板又问：“为什么不给我一本呢？”王强接着说：“我会马上为您翻译的。”

工作中，各种无法预料的事件层出不穷。当大家因某事感到无聊和紧张时，你不妨来两句幽默语调节一下气氛。一方面，让同事和上司都感受到你的幽默风趣、平易近人；另一方面，让上司特别注意到你，给上司留下一个不错的印象。当然，这种幽默要把握好尺度，千万不要让其他同事觉得你在讨好巴结上司。

一次，马连良先生演出《天水关》，他在剧中饰演诸葛亮这一角色。

开演前，饰演魏延的演员突然因病不能上场，一位来看望他的同行便毛遂

自荐，临时替演魏延。当戏演到诸葛亮升帐发令巧施离间计时，这个演员想跟马连良开个玩笑。本来，他饰演的魏延应该退场，可他偏赖在台上不走，还摇摇摆摆地对着诸葛亮一拱手，粗声粗气地说道：“末将不知根底，望丞相明白指点！”

这个突如其来的情况并未难倒马连良。他先是微微一怔，随后对“魏延”一笑，说道：“此乃军机，岂可明言？请魏将军站过来。”

这位同行见状，便凑到马连良跟前，看他扮演的“诸葛亮”到底有什么计策应对。只见“诸葛亮”稍微侧了一下身体，俯在“魏延”耳边轻声说了几句话，那“魏延”顿时微笑起来，口中连呼：“丞相好计！丞相好计！”

说罢，魏延这才喜滋滋地下场去了。

这是一段临场随意加的戏，连台下的老观众也没看出其中的端倪。其实，马连良的“好计”只不过是压低嗓门，笑着对存心捣蛋的同行骂了一句：“你这个王八蛋，还不快点滚下去！”

演员演戏如同歌手唱歌，翻来覆去一遍又一遍地演，再精彩的戏也会让演员自己觉得单调而枯燥。于是，替演的演员突发奇想，在舞台上跟“诸葛亮”开了个小玩笑，二人一唱一和现场“加戏”，台下观众看不出不妥之处，两个人表演得也是天衣无缝。后来，这段加戏成为了剧场中的一段佳话，一直被演员及观众们津津乐道。不过，此类玩笑只适合在熟人面前开，如果对方是不太熟的同事，甚至在工作上存在竞争关系的话，那这样的幽默恐怕就有整人之嫌了。

在工作间隙，李健和几位同事坐在一起闲聊。

一位心性刻薄的同事说：“有些人的腿太长，而有些人的腿又太短，看起来特别难看。”

另外一个同事问李健：“那么，你觉得一个人的腿应该多长才恰到好处呢？”

“我想，它们应该最少长到能够碰到地的长度。”李健随口答道。

大家哈哈一笑，笑的同时不禁为李健的幽默所折服。

这是一个无聊的问题，如果较真的话不仅毫无意义，也更显乏味。跟同事交谈时，假如你也碰到了类似无意义，或者一时无法回答但又不得不答的问题，也可以学学李健的招数。它的妙处在于伸缩性强、有一定变通性、语意不甚明确，这样就使得谈话变得有趣起来，同事间的交谈也更有情趣。

特别是在工作紧张的时候，你说一个小幽默开开玩笑，不仅可以有效缓解紧张气氛，帮助同事放松神经，还能让你的形象也变得更可爱、更亲切。

打个比方：你所在的部门正在做一个大项目，全体人员绷紧了神经。好不容易熬到了午饭时间，一位美国同事不小心把可乐打翻了，汉堡也滚落到地上。她为此大为恼火，一边清理一边不停地唠叨说，蟑螂部队准保会在下午大规模地袭击办公室。这时，你不妨微笑着说：“绝对不会发生这种事，因为我们中国的蟑螂只爱吃中餐！”轻松的一句幽默，就可以使同事紧张的神经得以放松，你们的关系也会因此更近一步。

当然，我们跟同事玩幽默不能无所顾忌地乱开玩笑，应该注意把握分寸、分清场合。特别是外国同事，开玩笑更要谨慎一些，应该先了解国与国之间的文化背景和职场习惯，因为某些文化差异可能会令你陷入哭笑不得之中。

作为一名职场人士，建立良好的职场关系，得到同事的尊重，无疑对你的生存和发展有着重要的意义。而且，人际关系和谐，工作环境也会变得轻松愉快，这会帮助你忘记工作的单调和乏味，用良好的心态去面对工作、面对生活。

男女同事话幽默，过犹不及

幽默心得　　在办公室这个无风都有三尺浪的地方，男女同事之间的话题应主要放在工作上，工作以外的话题最好蜻蜓点水、浅尝辄止，不可漫无边际、肆意扩大，因为那对你的形象可没有任何好处。

俗话说："男女搭配，干活不累。"这话说得很对，职场中，男女同事保持正常交往，能大大提高工作效率。不过，男女同事毕竟存在性别差异，要平衡好这之间的关系可不简单。职场男女不能跟异性同学或朋友相比，谈话可以海阔天空、家长里短，就算玩笑开得过分了，大家也会嬉笑一下了事。男女同事之间就敏感得多，一旦弄错了开玩笑的对象和内容，不仅会招致异性同事的反感，还可能会对自己的职业生涯不利。

假如你要开玩笑缓和气氛，也请先记住，这不是同学聚会，更不是自己家的客厅，玩笑一定要把握火候，莫要开得太过分。

跟异性同事开玩笑，我们要注意按照性别选择说话的内容和表达方式，要严格把握分寸，不管在内容和方式上，都要充分考虑异性的接受范围，努力使自己的言行吻合接受者的性别特点。下面几个小故事，就是值得学习的幽默案例，大家可以借鉴一二。

在一次宴会上，达尔文和一位迷人的女士亲切地攀谈着。

女士嬉笑着问道："亲爱的达尔文先生，听说你曾断言，人类都是由猴子变来的。那么，我是不是也属于您的论断之列呢？"

达尔文彬彬有礼地回答："那当然。"

听他这么回答，女士有些不悦，板着脸问道："怎么，您看我跟猴子很像？"

达尔文见状，连忙微笑着解释："是的，不过，您不是由普通的猴子变来

的，而是由长得非常漂亮迷人的猴子变来的。”

女士听了这话，马上多云转晴。

达尔文的幽默极其简单，可以看做一种微笑式的称赞。但是，这种简单的幽默可以取得非常不错的效果，不仅能让你坚持自己的观点，还能巧妙地赢得对方的好感。跟异性同事相处，借助这种幽默的方法称赞对方，通常可以迅速拉近彼此间的距离。当然，把距离拉得太近、表达语气太黏腻也是不宜的，那样会有油嘴滑舌、勾引异性同事之嫌。

在航空俱乐部的一次集会上，某青年军官被一位漂亮的空姐迷住了。那位空姐身穿晚礼服，胸部微露，颈上戴着一个闪闪发光的金色小飞机的项链。

看到女孩白皙、丰满的胸部，青年军官难为情地低下了头。空姐温柔地问道：“怎么，你喜欢这个金飞机？”

青年军官犹豫了一下，终于鼓起勇气小声说：“小飞机是很漂亮，可更漂亮的是……机场。”空姐听了开心地笑了。

青年军官的这个小幽默，明显带有“色”的味道，但是，他对分寸把握得十分好，他没有俗不可耐地说“更漂亮的是你的胸部”。这个答案让空姐非常意外，很难不为小伙子憨实的风趣所吸引。当然，这种幽默必须足够真诚，自尊自重，假如你摆出一副垂涎欲滴的样子开这类玩笑，那可就太不妥当了。

马场老板带着新来不久的女员工骑马巡视马场。走着走着，眼前出现两匹马儿，一公一母，它们竟然交颈亲热起来。马场老板满脸向往地对女员工说：“你看，那正是我想做的。”

女员工没有生气，而是咯咯一笑，爽朗地说：“尽管去做吧……反正它们都是属于你的。”

很明显，老板想要趁机占女员工的便宜，提出了一种很不礼貌的暧昧暗示。对此，假如女员工直接斥责，肯定会招致老板的不满，丢掉工作也未可知。于是，女员工故意装糊涂、开玩笑，让老板吃了个大软钉。这种反击式的幽默，对于应付职场骚扰非常管用，紧抓住对方言辞、肢体的小辫子予以反击，比迎头给他泼一盆冷水更有效。

有的男同事喜欢在女同事面前说黄色笑话，这是很不得体的，这会降低自己的人格，也会让对方认为你在意图勾引，对你的印象会因此大打折扣。还有一些低级笑话，对于同事沟通根本毫无益处，还会降低你的整体水准。至于究竟什么是高雅的，什么是低级趣味的，各人的标准和反应各不相同。因此，在跟不同的异性同事开玩笑时，你一定要懂得察言观色，假如对方没笑，甚至不高兴，就要及时收回自己的话，以免引起不必要的误会。

除了幽默，利用自己性别方面的优势去帮异性同事一把，也能使双方愉快共事。比如，男性能承受艰苦劳累的工作，善于理性地分析并解决问题，等等；而女性则有更多耐心，做事细心、有条理，等等。所以，男女同事一起工作时，男性应该主动分担一些女人们不太擅长的差事，而女性则要多做些细节方面的工作，这对促进同事关系会大有裨益。

美国式幽默，跟同事分享欢乐

幽默心得　　马克·吐温曾经说：“让我们努力生活，多给别人一点欢乐。这样我们死的时候，连殡仪馆的人都会感到惋惜。”能做到这一点的人，往往都深谙美国式幽默，他们在工作上通常会十分顺利。

欣赏别人，跟大家一起笑，这是与人沟通的一个重要途径。身在职

场，如果懂得欣赏同事，跟同事分享欢乐，那我们就能让别人了解我们，并跟我们建立共同的志趣、共同的目标。而美国式幽默，可以让你更有亲和力。

有一位拳击手，在一次拳击比赛中以幽默而享誉拳坛。他在同对手较量到第二回合时，头部被打了一拳，倒在地上。对手在他身边跳来跳去，准备在他爬起来后给他以更致命的一击。谁知这位拳击手爬起来后，笑嘻嘻地跟对手说："我把你吓坏了吧？"

对手不解地眨着眼睛。

他继续说："你一定吓坏了，你担心会把我打死。"

那位对手松开咬紧的牙关，被逗笑了。

比赛继续进行。虽然在台上他们仍然是对手，但是比赛结束后，人们却发现他们互相搀扶着走进一家酒吧，成了一对知心朋友。

有人说，从那以后，他们俩尽量避免同台交锋；他们共同研究战术，打败了一个在当时气焰非常嚣张的拳王。

当然，我们不可能欣赏所有的人和所有的事。通常我们只会欣赏那些能在感情上让我们接受的人和事，对那些无法容忍的人和事我们很难去欣赏。更多的时候，由于受到生活的种种压抑，我们免不了要发泄、要抱怨。

假如采用幽默的方式进行抱怨，那它就会明朗而有力，并且不至于破坏自己的情绪。公司总裁、部门经理、业务主管、团体负责人、计划主持者等身居领导地位的人，常常会成为幽默抱怨的当然目标。比如，我们经常能听到这样的抱怨：

"嗯哼，我服了。我不得不佩服那些政治家们，他们回避重大问题的技巧太高明了！"

“你发现总统最近有点反常吗？他处理问题变得更谨慎了，大概想跟第12任总统泰勒比比谁更伟大吧！”

大概所有的美国总统都被人开过类似的玩笑，不管是他的个性、他的政策、他的成就，都曾被人们作为开玩笑的题材。在公司情形也一样。

有一次，在一个公共集会上，有3个年轻人谈论各自的老板：

第一个说：“看来我在我们公司已经没有前途了，我的老板没有女儿。”

第二个说：“我们老板人还算不错，他为职员做的事情可以用小指头数出来。”

第三个说：“我们老板有些诈，但也很公平，因为他对所有人都那么诈。”

类似的抱怨不胜枚举，而大部分领导阶层也能接受下属向他发泄的抱怨。有的不仅能够接受，还会回报以玩笑。

有一位人事经理准备举行金婚纪念宴会。他特意向老板请一天假，他说：“我跟您不同，您结过三次婚，金婚纪念日自然比我多。”

老板说：“就算真的这样，你最好也不要每隔50年就来烦我一次。”

有一个推销员一心想得到升迁，他去找老板说：“我干得一点也不赖，这是有目共睹的。我真担心你的眼睛患了急性近视症或者慢性黏膜炎。”

老板微笑着说：“好吧！我考虑一下该让你去哪个部门当负责人。不过，在这之前10年里你得努力工作。”

还有这样一则幽默故事：

某公司老板为了激励职员按时上班，为75名职工提供了50个免费停车位

置。于是，职工们争先恐后地提前往公司赶，生怕去晚了车子没地方停放。

结果，大家越赶越早，终于有人受不了了。一个职员向老板抱怨说："看来你们家只有一张小床，夫人先把自己放上去了，你就不知道该怎么办。"

"这好办，"老板说，"我也把自己放上去，谅她也不会起诉我。"

这就是所谓美国式的抱怨，它可以触及对方的痛处，但又不会让对方跳起来。假如他真的跳起来，那只能说明他是一个心胸狭窄、不能正视问题的人。同时，这种抱怨也可以改善我们自己的心情，在借助幽默打消对方敌意的同时，它还可以打消我们对生活的敌意。我们要尽量消除对周围人或事的敌意，因为它是一种可以置人于死地的毒素，一旦放任，它就会毁掉我们的生活。

当同事取笑我们的时候，最能够平息风波的办法是跟着他一起取笑你自己。假如你是一位领导者，就要表现出开明豁达的领导者风度。当然，这种笑并不是指以自己为中心，而是以关心他人为前提，以幽默的方式来邀请他人跟你一起笑。

不过，在问题已经非常明显的情况下，再坚持"多一事不如少一事"只能被定性为懦弱了。这种时候，我们可以用幽默的方式委婉地提出自己的意见。

如果不能领略别人的幽默力量对我们有何贡献，那我们也就不太可能发挥好自己的幽默力量，并给别人以激励。要想表现我们重视别人带来的好处，最好的办法就是跟他一同笑。

即便是荒谬的话语，也能因其趣味性而增进个人工作的价值，并且有效驱逐挫折感，这就是幽默力。下面两位保险公司业务员的推销语言可以说明这一点。

有两个推销保险的人，他们争相夸耀自己的保险公司付款有多快。

第一个说："我的保险公司十次有九次都很及时，在意外发生当天就能把支

票送到保险人手里。”

“那算什么！”第二个很不屑，他骄傲地说，“我们公司在纽约大厦的二十三层。这栋大厦一共有四十层，有一天，我们的一个投保人从顶楼跳下来，在他经过二十三层的瞬间，我们就把支票交给他了。”

我们跟同事开玩笑，给同事送上欢乐，跟同事一同笑。其实，我们完全可以把同事们最希望从他们的工作中得到的给予他们，那就是用更轻松、更坦诚的与人分享的态度，把欢乐幽默地传递出去。

第二节　跟上司幽默，赢得他的赏识

缺少幽默，很难获得上司的赏识

幽默心得　　想要拉近跟上司的距离，得到上司的赏识，就要在措辞用句上多下一些功夫。一般说来，幽默语言的效果应该比较理想。

对于许多职场人士来说，最大的苦恼莫过于工作很卖力，却得不到上司的赏识。如果要获得上司的赏识，我们就要主动拉近跟上司的距离，当然，谁也不能否认要消除跟上司的距离感首先要做好工作，甚至做得十全十美，这样上司才会觉得你是一个有用的员工。但是，只懂得埋头苦干并不一定会得到上司的赏识。美国人力资源管理专家科尔曼提出："职员能否得到提升，很大程度上不在于是否努力，而在于老板对你的赏识程度。"那么，如何才能得到赏识呢？

假如你因为得不到上司的赏识而苦恼或者想在公司有一番作为，那你不妨将跟领导的交流方式化严肃为风趣，说不定会取得出人意料的效果。

一个年轻人在找工作，他来到麦当劳应聘钟点工。老板问他："你会做什么？"他说："我什么都不会，不过我会唱歌。"

老板说："你就唱一首歌试试吧。"于是，他就开始唱歌了："更多选择，更多欢笑，就在麦当劳！"

老板一听就笑了，随后又问了他一些对于麦当劳有什么了解之类的问题。最后，年轻人被顺利录用了。

上面的例子中，年轻人在面试中借助了幽默的力量，他首先就以唱

歌的方式说出了麦当劳的广告语，不仅顺利博得老板一笑，同时还获得了老板的好感。

职员："经理，您实在是热爱工作的人！"

经理："我正在琢磨这句话的含意。"

职员："因为您一直都紧紧地盯着我们，看我们有没有正在工作。"

职员通过跟经理开玩笑，不经意中就拉近了跟经理的距离，况且经理也是一个幽默的人。跟上司开玩笑一定要把握好时机，最好能够抓住跟上司面对面谈些风趣的俏皮话的机会。比如，两人一起等电梯或者在卫生间一起洗手都是大好时机。另外，幽默地"冒犯"上司也是拉近彼此距离的好办法。

即使是以沉默严谨而著称的美国总统柯立芝，也曾被人用幽默的方式"冒犯"过。

有一次，柯立芝总统去华盛顿国家剧院看戏剧演出。

看了一半的时候，总统就开始打瞌睡了。演员马克停下歌唱，走到前排，提高音量对总统喊道："总统先生，是不是到了您睡觉的时间了？"

总统睁开眼睛，环顾四周，终于意识到这话是冲着自己来的。他站起身来，微笑着说："不，因为我知道今天要来看你的演出，所以一夜没睡好，请继续唱下去吧！"

马克并没有因此开罪总统，相反，他倒成了总统的好朋友。这则幽默的对话不仅表现了演员直言不讳的幽默，也展示了柯立芝总统的机敏和幽默感。不难看出，适时适度地使用"以下犯上"的幽默，往往能够拉近跟上司的距离，赢得上司的理解和信任。

当工作太累的时候，很多职员都会偷个小懒，这时如果被老板抓了

个现行，你会怎么应对呢？

有一个建筑工地的工人被安排去搬运东西，可是他每次只搬一点。工头实在看不过去，不得不开口说话。

工头：“你在做什么？你看别人每次都搬那么重的东西！”

工人：“嗯哼，假如他们要懒到不像我搬这么多回，我也拿他们没办法。”

幽默的狡辩，工头也被逗笑了。

工人以幽默的语言为自己的偷懒行为狡辩，老板就算会批评他，也会比较随和，责罚也会轻一些。如果你对于装疯卖傻的演技颇有心得，那么不妨也在对你颇有微词的老板面前，以若无其事的样子告诉他下面的话：“幸好我已经娶老婆了。”当然，你的老板很难理解你这一句话的意思，必定是一脸茫然的样子。这种时候，你可以如同自言自语一般对自己说：“所以，我现在才能习惯别人对我的唠叨……”

的确，幽默有时可以拉近跟上司的距离，不过，生活中任何事情没有绝对的，跟上司距离的远近也同样如此，距离太远或太近都是不合宜的。假如一个人对分内工作不认真，成天围着上司转，只知道说好话、空话，刻意巴结奉承上司；或者整天坐在那里等上司安排工作，如同提线木偶一般，上司拽一下，他才动一动，无形中被上司给疏远了，这都是不可取的。因此，一定要掌握幽默接近上司的技巧。

自我推销，离不开幽默力

幽默心得　　现在已经进入自我推销的时代，如果职场人在自我推销的过程中加入幽默的成分，往往比恭维上司要有用得多，对职场的发展也会起到事半功倍的效果。

在当今社会中，积极地进行自我推销的职场人士越来越多，尽管能力的高低是重要的影响因素，但推销方法的高明与否则是决定成败的关键。有些人甚至就因为方法不到位，虽然才华横溢，但却不能给上司留下好的印象。在自我推销的过程中，如果能加入一些幽默的成分，那效果就会有很大的不同。

美国著名销售大师杰弗里·吉特默特意给他的猫制作了一张名片。每次推销的时候，他都会对客户说："我的丽托猫有一张属于自己的名片。它是我的吉祥物。不管我要找哪份重要文件，总会发现它躺在上面，这很有趣。而我每次参加研讨会的时候，我总会散发它的名片，原因不过是为了逗人一笑。但是，每个收到名片的人都会保留它，把它拿给别人看，并跟别人谈论我。"

杰弗里·吉特默为他的小猫设计名片并分发给客户，这是多么有趣的创举。假如有人给你一张这样的名片，你会如何想？你会通过它而记住对方吗？很明显，借助这种方式，杰弗里·吉特默成功地推销了自己。所以，请记住名片代表着你的形象，它应该有新意、有趣、吸引人。

在自我宣传中，还可以采用自夸的幽默技巧。有些人觉得自夸可耻，可是事实告诉我们，它是一种宣传、广告，是一切商业行为的基础。

当然，在向别人推销自己时，假如言辞太过于自夸，可能在较含蓄的社会中是不太容易被接受的。不过，同样是一句自夸的话，如果是由具有幽默感的人来说，听起来就不会那么刺耳。下面就是一个借助幽默的方式来夸耀自己的成功案例。

美国职业棒球界的某选手曾夸耀他自己的跑步速度说：

"如果我告诉你我能跑得多快，您恐怕会吓死哦！只要我打出全垒打时，观众还没听到球棒打到球的声音，我人可能已经到一垒了。"

——如此说来，这名球员的速度简直就是超音速了嘛！

自夸的话语之所以听起来让人觉得刺耳，是那些话语中经常出现夸张不实的描述，或许我们可以更肯定地说，自夸的话往往都会有些吹牛的成分。可是，21世纪的今天是个自我推销的时代了。强鹰如果不张爪，那它可能终其一生都捕不到好猎物。而那些本身毫无才能，但装着尖锐假爪的劣鹰，却能靠外表迷惑敌人而时时大快朵颐。

话虽然如此说，但过分或过于低俗地自我炫耀还是不可取的，因为会招致别人的反感。所以说，一句兼具自我宣传和自我炫耀的话，它必须具有适度的幽默感，这样才能避免引起反感，并让人愉快地接受自己。一句话，自我推销要够胆量，自我宣传要有幽默力。

给上司提建议，幽默的方式更可取

幽默心得　当下属需要向上司提建议时，如果想使自己处在进可攻、退可守的位置，甚至让自己立于不败之地，最好借助幽默的力量，把建议含蓄委婉地表述出来。

在职场中，下属时常需要向上司提出一些自己对所从事的工作的看法，或者对项目发展、业务开拓的建议。在表达自己的看法或者建议的时候，有些下属常常因为在语言表述方面的失当之处，让上司对自己颇有微词，从而致使自己的一些看法或建议很难得到上司的认可。更严重的话，还有可能使上司对自己产生一些偏见，使自己在单位中的处境越来越不乐观。其实，下属对上司提意见也是一件非常需要技巧的事情。在各种向上司提意见的方法之中，借助幽默的语言是一种备受职场达人青睐的方法。

某天早上，一位将军去视察士兵的时候，顺便询问了一下士兵们的早餐状况。大多数士兵都含糊其辞地对将军说“还行”、“可以”，只有一位士兵一脸满足地说：“半片蜜西瓜、一个鸡蛋、一碟腊肉、一碗麦片粥、两个夹肉卷饼、三块蛋糕，长官。”

将军听了之后，非常疑惑地对这位士兵说：“这都快赶上国王的早餐了！”这位士兵毕恭毕敬地继续说：“长官，很遗憾，这是我在外面餐馆吃的。”

视察结束后，将军即刻下令改善了士兵的伙食待遇。

这位士兵用一种迂回的方式表达了对军中伙食的不满，他的语言幽默而俏皮，不仅让长官一下子就弄清楚士兵们想要的伙食标准，而且还让长官更容易接受自己的想法。尽管只是一个小小的幽默，但它的功效就是这样地奇妙。

身处职场，虽然我们不能简简单单地在收入和能力之间画上等号，但是，收入毕竟是我们的工作能力或工作价值的一种直观反映，没有人不希望自己的工作成绩能够跟自己的收入成正比。当员工们的业绩跟收入不相符的时候，员工们当然会想办法向上司表达出自己提升工资的愿望，但这种提议的风险很高，一不小心就会误踩地雷。员工们需要在合适的时机、合适的地点，非常机智地向上司表达出来，这样才能让上司更容易接受。

李涛在一家外资企业工作，他是一个非常有才华而且智慧出众的人。有一次，他接连两次提出的建议都被公司主管采纳了。时间不长，这两个建议就分别使公司的销售业绩提高了15％和18％。

公司老板非常高兴，鼓励李涛说：“继续加油干，我不会亏待你的。”

听了老板的话，李涛以开玩笑的口吻说：“您就放心吧，我相信您会把这句话一起放进我的薪水口袋中的。”

老板会意地笑了，爽快地说：“会的，一定会的。”

不久，李涛如愿以偿地加了薪。

李涛巧妙地用寓庄于谐的言语轻轻松松就让老板的鼓励变成了自己口袋里的钞票。他能够顺利实现自己的加薪想法，就在于他成功地将加薪的严肃问题以非常俏皮的玩笑话展示出来。

在工作中，每一位员工对自己分内的工作都有不同理解，上司不可能永远都是正确的。对一个称职的员工来说，有自己对工作原则的坚持也是一件非常重要的事情，敢于指出上司工作中的不足是需要很大勇气的。当然，有勇的同时还需要有谋，如果职员能够比较幽默地“以其人之道，还治其人之身”，通常可以让上司有一个足够清醒的认识，并对自己的不足有一个比较深刻的反思。

刘经理的官僚作风特别严重。一天，单位新聘任了一位员工，刘经理颐指气使地对这位新员工训话：“小王，你既然在我手下做事，就一定要学会‘服从’！服从，明白吗？就是让你向东，你就不能向西，让你做什么，你就要做什么。”“是是是！”小王诚惶诚恐地答道。

没过两天，一位客户来洽谈业务。刘经理吩咐小王倒茶、递烟。做完这两件事之后，小王就站在了一旁。刘经理想为这位客户点烟，发现桌上没有打火机，就气急败坏地对小王骂道：“笨蛋！烟、打火机、烟灰缸这是环环相连的，这种相关联的事情不必另外吩咐！你聪明点行不行！”小王连忙点头称是。

第二天，刘经理感冒了，就让小王去请医生来瞧瞧。没想到，小王出去了三四个小时才回来。刘经理大怒，又骂道：“笨蛋！怎么办这点小事花了半天？”

小王故意大声地回答：“经理，您要知道，这要花费不少时间呢！现在医生、律师、棺材店老板、殡仪馆老板都在外面等着呢！”

傲慢刁难的刘经理就这样被这位新来的员工用自己的方式好好地收

拾了一回。当然，这仅仅是一个逗人发笑的幽默故事，不具有借鉴意义，但是它对我们有一个启示作用：当我们面对一些类似于刘经理这样的对下属没有起码的尊重的上司的时候，我们应该拿出一些自己的态度。

面对上司，我们就要学会幽默地表达自己的看法，敢于提出合理的建议。只有这样，我们在职场才会有更广阔的发展空间，才能离成功更近一些。

上司出现失误，借幽默来暗示

幽默心得　　上司有了失误，假如下属的谏言引起上司的厌烦，那他无疑会陷自己于职场的不利境地；假如下属能够轻松愉快地让上司认识到自身的问题，那他无疑会赢得上司的更多信任。

俗话说："人非圣贤，孰能无过！"即便是再优秀的上司，也会有工作失误的时候。当下属遇到这种情况之时，是应该选择视而不见呢，还是应该选择向上司直接指出其失误之所在呢？无论哪一种选择，能否让上司心悦诚服地认识到自己的失误，而且又不会让上司觉得丢面子，甚至对下属产生厌烦之感，才是最为重要的。

下属向上司提示其工作中的失误是一件非常微妙的事情，要是下属不能够充分考虑上司的心理变化，就算下属提的意见是对公司的发展有利的，当遇到那些心胸不够宽广的上司时，也很可能会在以后的工作中被"穿小鞋"。所以，如何巧妙地指出上司的错误是每一位下属都应该学习的功课。

汉武帝苦于寻找长寿的秘诀，并一直相信自己能够长生不老。一天，他在朝堂上对大臣们说："朕最近刚看了一本相书，上面提到：假如一个人鼻子下面

的‘人中’越长，就证明他的寿命越长；如果‘人中’有一寸长，这个人就可以活到一百岁。不知这种说法是真是假？”

当时东方朔正好在场，他知道皇帝肯定又在做长生不老之梦了，嘴里就不自觉地“哼”了一声。汉武帝立刻面露愠色，喝道：“东方朔，你怎么笑话我？”

东方朔忙恭恭敬敬地答道：“微臣不敢，臣是在笑彭祖的脸太难看了。”

听了这话，汉武帝禁不住大笑起来，怒气也都消散了。

彭祖是传说中的长寿神仙。据古代典籍记载，彭祖为颛顼的玄孙，自尧帝起，历夏、商等数个朝代，足足活了八百多岁。东方朔只是简单地向汉武帝提及彭祖长相，就风趣诙谐地让汉武帝在一笑中认识到了自己想法的荒谬之处。

能做上司的人大多数都是聪明人，下属在指出上司的错误之时，多用一些像东方朔一样的含蓄的幽默之语，就可以在顾全上司颜面的同时，有效地实现自己的目的。这种寓言于笑的说辞，不仅能让上司听起来顺耳，更容易接受，而且还能让上司对自己的失误有比较深刻的印象，从而进行更为深刻的自我反思。

有一家公司在6月份的销售额非常不理想。在月底总结时，公司主管大发脾气，对销售员们撂下狠话：“就你们这种工作水平，怎么在市场上混？要是你们无法胜任这项工作，会有人替代你们的！”

随后，他又指着一名刚进入公司的退役足球队员，问道：“如果一支足球队无法获胜，队员们全部都要被撤换掉。是不是？”沉默片刻过后，这位前足球队员回答道：“主管，通常情况下，要是整支球队都有麻烦的话，我们一般要换个新教练。”

对于销售额不理想的事实，这位主管不仅不主动从自身找原因，还大声呵斥下属，这对下属们来说是非常不公平的。因此，当主管想通过

这位新来的员工证实他故意责难下属们的合理性时，这位员工顺势间接地用自己以前的经历打了个比方，巧妙地暗示出主管的不足，从而让其对自己的行为有所反思。假如他选择直接反驳主管的话，极有可能起不到任何作用，甚至还有可能使自己和上司之间的关系因此恶化。

拒绝上司，语言要够幽默

幽默心得　在日常工作中，有时候，我们难免需要拒绝上司的一些要求，这时，幽默的拒绝方式能让对方不受到伤害，并且在轻松的氛围中理解你的处境。

在日常工作中，对于上司提出的要求，我们不能一味用“是”来应对，一定要学会拒绝。有的人不愿意对上司说“不”，担心使自己陷入了尴尬之中，或者使上司认为自己能力不够，甚至会造成跟上司之间关系的不融洽。可事实却恰恰相反，说“是”同样会出现这些问题。如果想缓解直接拒绝带来的负面性，我们可以往语言里加一点幽默的调料，这样，不仅能维护上司的面子，还可以给自己解了围，可谓是“一举两得”。

拒绝，往往意味着否定对方的意愿或行为，稍有不慎，就会伤害到他人的自尊心。拒绝的话很难说，一旦说得不好就会得罪人，所以，在拒绝别人的时候，最重要的一点就是含蓄委婉。如果拒绝时直接把“不”字说出口，就会显得不委婉、不含蓄，会让对方难以接受。假如你先故作深沉，然后突然点破，就可以让上司在欢笑中失望，从而理解你的处境。

甘罗的爷爷是秦朝的宰相，有一天，甘罗看见爷爷独自在后花园走来走去，不停地唉声叹气。甘罗好奇地问道：“爷爷，您是遇到麻烦了吗？”爷爷垂

头丧气地说：“唉，孩子呀，大王不知听了哪个人的挑唆，要吃公鸡下的蛋，命令满朝文武去找，如若三天内找不到，大家都得受罚。”

甘罗听了，气呼呼地说：“秦王太不讲理了。”突然，他眼睛一转，有了个主意，说：“不过，爷爷您别急，我有办法，明天就让我替您上朝吧。”

第二天早上，甘罗真替爷爷上朝去了。他四平八稳地走进宫殿，向秦王施礼。秦王一脸不高兴地问道：“小娃娃来这里干什么？你爷爷呢？”甘罗不慌不忙地说：“大王，我爷爷今天来不了了，他正在家生孩子呢，让我替他上朝来了。”

秦王听了哈哈大笑：“你这孩子简直是胡言乱语！男人怎么能生孩子？”眼看气氛到了，甘罗趁机说：“既然大王知道男人不能生孩子，那公鸡如何能下蛋呢？”秦王笑了，立刻收回了自己颁发的指令。

面对秦王提出的不合理要求，甘罗幽默地指出了其中有违常理的地方，婉言拒绝的同时，也使秦王在欢笑中搞清楚自己行为的荒谬。而在日常工作中，当我们对上司提出的不合理要求无法满足的时候，也可以通过幽默的语言来巧妙拒绝。比如，在轻松诙谐的话语中设一个否定或者讲述一个幽默的故事，这样，既避免了让上司陷入难堪，又转移了上司被拒绝的不快。

因此，工作中，面对上司的一些无理要求或自己确实无法办到的事情，我们在拒绝的时候最好把话说得幽默点。下面，就介绍几种常用幽默的拒绝方式，希望在你需要拒绝上司时能够有所帮助。

1．指明其不合理性

面对上司的要求，你可以含蓄地指明其不合理性，让对方明白自己的行为存在不妥之处。比如，约翰的朋友在他生日之际集资了2万美元，想为他立一座纪念碑，约翰并没有正面回答，而是提出一个不切实际的方案：“给我这笔钱，我自己站在那里就好了。”含蓄指出朋友这样的做法过于奢侈。

2．故意胡搅蛮缠

比如，面对上司相约周末一起去钓鱼，“妻管严”丈夫可以回答：“其实我是个钓鱼迷，很想去一展身手的，可结婚以后，周末就被一个女人没收了。”上司哈哈大笑，也就不再勉强你了。

3．假设法

面对上司的要求，你可以用假设的方法，虚拟出一个可能出现的结果，而这个结果也就是你拒绝的理由。举个例子，萧伯纳的女友向他求爱：“如果我们结合，有一个孩子，他有着和你一样的脑袋，和我一样的身姿，那该多美妙啊！”萧伯纳回答：“依我看那个孩子的命运不一定会那么好，假如他有我这样的身体，你那样的脑袋岂不是更糟糕了吗？”

在职场中，对于上司提出的不合理要求，很多人都不懂得该怎样去拒绝，通常会因为情面的问题而违心地说“是”。其实，这样对双方都不好，事情办不好可能会给公司带来一定的损失，而自己也会给上司留下办事不牢的印象。当然，谁也不喜欢被人拒绝，尤其是上司，所以，在工作中不要急切、直接地表明自己拒绝的态度，而要善于使用幽默的语言，巧妙地拒绝上司，既不直接驳了上司的情面，又能够让上司同意自己的拒绝，尽量降低拒绝带来的负面效应。

晋升的秘诀，俏皮话知多少

幽默心得　　身为有理想的职场人士，最好时刻留意能够跟老板面对面谈些风流俏皮话的机会，尤其是两人独处的机会。这决定你们日后能否继续说悄悄话，决定你能否有可能成为老板的心腹。

在你踏上职场顶峰的途中，会出现许多机会，也会遭遇许多阻碍。其中最常见的一个障碍（或机会），可能就是在心理上对新工作的适应

困难。成功往往需要我们付出这样的一个代价，即把自己的许多才能和专长撇在一边，专心跟周围的人交往，得到同事的支持。

或许你跟很多人一样无法在心理上接受这个观念。假如你自认是世界上最优秀的老师、秘书、会计或工人，那么你刚当上校长、督导、经理或工头的时候，应该不会快乐。毕竟，发挥个人才能要比处理复杂的人事问题舒服很多。假如你已经利用幽默力量来帮助自己取得成功，你可能会对曾经的挫折一笑置之，坦然跟自己开个玩笑，并且关心别人。更重要的是，你懂得以轻松的心情面对自己的处境，以严肃的态度面对自己的新角色。

有骨气的人尽管不像奉承谄媚的员工那样受上司指使，工作能力也是可圈可点，但他们的傲气是所有上司都无法轻视的。

比如，加班实在多得令人厌烦时，有骨气的人会从正面拒绝他："我不愿意加班！"这自然会招致上司的厌恶。假如你玩笑式地对上司说："实际上，如果我再加班下去的话，我太太可真的要往外发展了！"这么一来，绝不会有上司会刻薄地回答："你就让她去往外发展好了。"

这就是幽默的力量，以俏皮话轻松地回避开主题，巧妙地抓住上司的心理，使他自然而然地产生一种同情心，进而达到自己的目的。这种方法任何人都可能办得成，而且成功的几率非常高。

最近经常让下属加班的经理问属下："很抱歉，昨晚让你那么晚才下班！你太太没有对你抱怨什么吧？"

那位属下答道："也没什么，不过今天早上我出门时，我太太跟我这样说……"

"她说了什么呢？"

"亲爱的，你今晚还会加班吗？"

"那你如何回答她呢？"

“我说：‘嗯！可能吧！’”

“她怎么说的呢？”

“我太太说：‘那你一定要真的加班哦！最好别太早回来哦！’”

上司器重下属，也是期望下属能够替他效力，亦是或多或少在有需要的时候替他出力。假如上司常找下属的麻烦，而原因在下属这边的话，下属就要慢慢地改掉自己本身的缺点！但是，千万不要一举完全改变经常的作风。因为如此一来，极有可能让上司理所当然地把找麻烦的心理趋向于合理化。

认知自己的缺点以及未成熟性是培养幽默感的一个前提。接下来要做的，就是借助俏皮话让上司允许我们的缺点和不成熟性。要是你有原谅自我的宽容性的话，就不会斤斤计较于上司的想法是怎样的了。

对上司无甚好感的李浩，在某天早上突然上班特别地早，到公司后把经理的椅子擦得跟镜子一样光亮。

经理上班后，把李浩叫到跟前：“你为什么要把我的椅子擦得这么亮呢？”

李浩笑着说：“我是想，总有一天我会坐到这张椅子上的。”

在上司面前，如果不懂得说些俏皮腔的话，就不能语惊四座，也不能使上司对你另眼相看，更不要说得到晋升的机会。不过遗憾的是，能跟上司谈俏皮话的机会并不多，而且另一方面如突然在上司面前把玩笑开得太大，会有损他身为领导者的威严，那也是不恰当的。

第三节　跟下属幽默，做有亲和力的领导

幽默交流，工作才能有动力

幽默心得　　上级与下级之间的幽默交流应当对工作的进展有帮助，否则，就只能算作无聊的玩笑了。那些明智的上司，总是时刻注意将幽默引向促进工作的轨道。

当我们跟别人开玩笑，并同别人一起笑的时候，幽默就在彼此之间得到了交流。在这个过程中，如果幽默的内容是积极的，那我们也能把轻松愉快、诚恳坦率、同甘共苦的态度带给对方，让对方在工作中更有动力。

只要稍稍留意，我们就会发现在日常的工作中存在着许多不易为人察觉的幽默故事。在工作中，有时我们需要肯定地坚持自己的观点，因为过分地忍耐对工作并没有益处，所以仅仅知道息事宁人是不够的，在某些情况下适当地抱怨几句，对解决问题更有帮助，尤其是你心中憋着一大堆话时。当然，如果能采用幽默的方式抱怨就更好了。

著名导演希区柯克在执导一部影片时，有位女明星多次向他提出摄影角度问题，她左一次右一次地对希区柯克提出这样的要求：一定要从她最好的侧面来拍摄。

“很抱歉，我做不到！”希区柯克摊开双手抱歉地回答，“我们拍不到你最好的一侧，因为你把它放在椅子上了。”

这句幽默的话，引得在场的人都笑弯了腰，女明星也收敛了一些。

有位哲人说：“当别人取笑你时，就笑你自己吧！”这样，才能表现

出一个领导者所应具备的幽默口才。当然，这里的“笑你自己”并不是指以你自己为中心，而是以关心他人的方式来跟大家一起玩笑。

身为领导者，你一定要明白，无论你如何去做，都不要期望每一次都能得到大家的笑声，因为这并不是一件很容易的事情。当你把幽默的口才运用到下属身上之前，你最好先用心稍微修饰一下。工作中这样的例子层出不穷：

销售科长说：“我们的销售数量在图表中上升到了前所未有的高度，不过这图是倒过来看的。”

科长感叹道：“秘书说我这个人过于固执。因为我说过每个字只能有一种写法。”

发挥幽默的力量去鼓励你的下属，帮助他们取得更大的成就。你可以把重大的责任托付给他们，减轻你肩上的担子，以便你有更多的时间去发挥自己的创新精神，以期在事业上有所建树。

幽默口才能让你有不一样的前途，因为你能因此得到属下或同事的认同，他们会感谢你坦诚开放的能力，分享笑及趣味的思想。克雷夫特公司总裁毕尔斯认为，幽默感对于主管人员非常重要，他说：“它是表示一个主管是否具有活泼、弹性的心态的重要指标。”毕尔斯说：“这样的人一般不会把自己看得太重，而且比较能做出好的决策。”

在你的工作中，幽默口才能形成一股力量去了解、影响并激励他人，同时也造成一股力量促使你去了解并接受自己。每一位领导都有必要培养自己的韧性，以幽默的口才跟下属、跟同事交往，这会让你给他人留下很好的印象，对你未来的发展有着极其重要的意义。

要实现这样一个目标，你最好从现在就开始努力寻找事情的光明一面，积极地运用幽默口才。

想赢得人心，用好幽默这块磁石

幽默心得　　幽默能带给你意想不到的吸引力。通过幽默你可以将自己的机智、善良、正直展示出来，让你超越时间、空间、种族的局限，把所有人都凝聚到你的身边，让自己成为一个受人喜欢和尊重的人。

试想一下，假如你身边有一位风趣的同事，你是不是愿意跟他共事呢？我想，大部分人都会主动靠上前去，因为擅长幽默的人拥有强大的“亲和力”，他的存在就像是一块强大的吸铁石，能毫不费力地把周围的人聚拢在自己身边。

公司销售部经理空缺，部里精英们个个摩拳擦掌，特别是几位主管，更是为了这一职位争得头破血流。最后，公司决定由其他部门的聂刚来担任新经理。

聂刚知道自己上任必定会引起元老级人物的不满，他在致辞会上挖空心思地施展了自己的幽默才能：“销售部能人太多，据说升哪一位当经理都是一种不公平，所以公司只得找我这么一个有傻福的傻人来。我这个傻人好比个蜡烛的芯，看起来最亮，又位于蜡烛的最高点、最中心，可我自己根本不能烧，必须依靠四周的蜡油才能燃烧起来。所以，拜托各位先生，我全靠你们啦，请大家帮帮忙，不要把我烧焦啊！”

聂刚这一番幽默的致辞逗得部门里的人前仰后合，早把要给聂刚颜色看的事情忘到耳朵后边去了。

一个平易近人、幽默风趣的领导者，很容易获得下属的好感。你把别人逗开心了，别人自然就变得“好说话”了，不再将你视为敌人、对手，甚至还可能把你当成值得交心的朋友。这就是幽默风趣的谈吐在职场关系中的奇妙作用。幽默不仅可以化解矛盾、弥合分歧，还可以拉近

距离、融洽关系。一个懂得幽默的领导，在工作方面才能顺心顺手、步步高升。

国外一位心理学家说："幽默可以润滑人际关系，消除紧张，减轻生存压力，把我们从各种自我封闭的境况中解脱出来，使我们寻得益友，增强信心，在人生的道路上知难而进。"一名优秀的上司不能仅仅在员工面前表现出自己严肃、认真的一面，还要展现出自己幽默风趣的一面，来树立一种和蔼可亲的形象，给员工带来欢乐，让公司的气氛融洽，从而带动员工工作的热情，同时增强公司的凝聚力。

有一次，一家公司的经理和员工们一起冒雨卸货，浑身淋得透湿。他抹了一把脸上的雨水，笑着对员工们说："今天晚上我们必须要聚餐，而且要加一道新菜。"没等员工们反应过来，他接着说："清蒸'落汤鸡'，味道肯定不坏！"

一句话把员工们都给逗乐了，工作中的饥饿和劳累似乎一下子就被一扫而光了，大家觉得跟着这样的经理肯定是不坏的。

幽默也是一种智慧，具有这种智慧的领导，毫无疑问将拥有强大的号召力，因为赢得人心正是其拿手好戏。工作中，如果你的同事不小心陷入尴尬的氛围，你不妨讲一个小笑话，主动活跃一下气氛，让大家放松放松。这样一个小小的举动，就能让你在瞬间赢得对方的尊重和感激，让你更有亲和力。

通过幽默拉赢得人心，我们需要达成这样的目标，那就是借助幽默言谈使对方感觉被关注，使对方拥有一种愉悦的心情，从而提升对你的信任度。要知道，在人际交往中，最大的侮辱莫过于遭人轻视，你关注对方、尊重对方、体谅对方，自然而然就能将对方拉拢到你的周围，使其成为你的"忠实粉丝"。

值得注意的是，用幽默赢得人心还要注意场合和内容。只有善意的幽默，才能增加别人对你的信任度，使你成为得人心的领导。除了幽

默，适当的关心也可以帮你赢得人心。比如，新同事对手头的工作不熟悉，很希望得到上司的指点，但是心有怯意，不好意思向你开口。这时，如果你能伸出援助之手，主动指点帮助一下，通常会让他们铭记终生，打心眼儿里深深地感激你，并且会在今后的工作中积极主动地配合你。

幽默说服下属，为管理加分

幽默心得　　上司的幽默，是管理者化解尴尬的最好办法，既能够体现出管理者的大气与老练，更能博得他人的好感，为自己的管理加分。

在上司与下属之间，由于本身存在着管理与被管理的关系，所以他们之间会存在一种所谓的“人际落差”，即他们很容易在问题的认识上出现意见分歧，进而产生矛盾。这也是为什么有些上司跟下属之间一直保持着紧张关系的原因。

但是，懂幽默的上司是不会让这种上司跟下属之间关系的不协调性加剧的。因为他们善于运用幽默的沟通技巧与下属进行沟通，善于将上司与下属之间的认识差异减少到最小。在认识趋同于一致的时候，即使是上司对下属进行批评，幽默的语言也会让下属个人能够容易接受。换句话说，懂幽默的上司能更容易说服下属，使得下属的价值观跟自己的趋同。

懂幽默的上司，懂得将自己的“意见”幽默地说成“建议”。面对比较着急完成的工作任务，一位聪明的部门主管曾这样幽默地要求一个着急跟男朋友约会的女员工留下来加班。

主管：“我的头脑已经落伍了，顶多算是486的配置，而你们年轻人的头脑可是酷睿双核呢，既然配置升级了，速度也该升级才是，所以要把那份报告材

料尽快整理出来给我。”

女员工：“嗯，好的，我会尽快完成。”

另外，懂幽默的上司不仅能够轻易地说服下属按照自己的心意来做事，还能让故意刁难自己的人对自己钦佩。

有个员工对公司董事长颇为反感，他在一次公司职员聚会上，突然问董事长：“先生，你刚才那么得意，是不是因为当了公司的董事长？”

这位董事长立刻回答说：“是的，我得意是因为我当了董事长。这样我就可以实现从前的梦想，亲一亲董事长夫人的芳容。”

董事长敏捷地接过对方取笑自己的话题，让它对准自己，于是他获得了一片笑声，连那位发难的员工也忍不住笑了。

批评有窍门，对犯错的员工幽默点

幽默心得　　身为上司，应该设身处地地为下属考虑，不能因为一点小错就对下属当头呵斥，那只会打消下属的积极性。而幽默的批评就不同了，能让员工愉快地接受你的批评，并具有一定的激励作用。

上司对下属的批评不是任意而为的，是非常需要讲究技巧的。如果硬邦邦地斥责，只会让对方丧失信心，一蹶不振，伤害他人的自尊心。那么，如何让受批评的人能够心甘情愿地接受自己的意见呢？适时、适度地带有幽默元素的批评会显得温馨而易于让人接受，这不只能让下属认识到自己的问题所在，还可以对其工作产生积极的激励作用。

有一次，一位将军到部队视察，召集了大部分的军官开座谈会。会谈时，

将军问在座的军官："部队里战士的津贴是多少？"但是，问题问完之后，竟没有一个军官主动回答他的问题，看来所有的军官都不知道答案。

将军看到这种情况，气不打一处来，但是他没有直接发火，批评在座的任何一个人，而是给他们讲了一个故事。他说："民国的时候，有个军阀叫张宗昌，他有一个外号叫'三不知将军'，为什么呢？因为他虽然身为将军，但他却一不知自己到底有多少兵，二不知自己有多少枪，三不知自己有多少个小老婆。他的外号由此而来。"

故事讲完了，在座的军官们都低下了头，明白了将军所讲故事的深意。

在这则故事中，我们看到将军没有一句直接批评下属的话，而用幽默故事来启发在场的人，要他们懂得体恤下属，不要做"三不知将军"。不一样的方式，一样的效果，幽默一下，不仅不浪费气力，还收效甚好。

每个下属都会有犯错误的时候，如果上司直接批评犯了错误的下属，不仅让对方难以接受，还起不到激励的效果，给员工留下一个不好的印象，影响工作热情。这种时候，不妨先压制一下自己的怒气，让自己平静下来，换一种方式。试着对下属微笑，用你的机智幽默去感染他，这样一来，能够幽默轻松地让员工们认识到需要改进的地方，既改善了员工们的工作，又使自己和下属们的关系更加融洽。作为一名睿智的上司，何乐而不为呢？

赵军是某公司的职员，有一天他找了个借口说要参加祖母的葬礼，所以要请假一天。结果这件事情被上司识破了，知道他是故意编理由请假不上班的。

第二天，等到他回到公司，上司就拦住了他，说："赵军，你相信人能死而复生吗？"赵军还不知道发生了什么事，便不假思索地回答："当然相信。""这就对了，"上司微笑着说，"昨天你请假刚参加完你祖母的葬礼，但她今天就到公司来看望你了。"

听领导说完，赵军知道自己的借口被识破了，于是便主动承认了错误。

这个上司的幽默透露着睿智，轻松一刻的同时便让下属承认了错误。所以，在工作中，如果你要成为一个受人敬重的领导，你一定要具备幽默的技巧，这一定会让你在管理下属的时候达到事半功倍的效果。

有的时候，面对下属的错误，不要轻易批评，试着把下属的一些优点与幽默的方式结合在一起，则会起到更好的效果，也更容易让上下级的关系更深入一步，对工作的改进产生很好的帮助。

幽默管理，跟下属打成一片

幽默心得　　与古板严肃的主管相比，幽默的主管更易于跟下属打成一片。如果你要想身边的下属能够和自己齐心合作，那就尽量幽默一点儿，让自己看上去更加人性化。

在美国芝加哥，有一个专门制作和发行有关幽默训练方面电视片的机构。它现在正为12000家美国公司提供“幽默”服务，特别是公司的管理者，不管多忙，他们都会抽出一定的时间学习幽默管理。据相关研究发现，有幽默感的主管往往更富有人性化色彩，也更容易得到员工的尊敬和爱戴，这就是幽默感越来越受到重视的原因所在。

有见识的主管都明白，幽默不仅仅是儿童的把戏，只要自己能让员工们开心起来，跟手下的职员打成一片，公司的生产效率就会大幅度提高，而这是公司发展的原动力。

公司有一个职员经常迟到。主管把这个职员找来，面带笑容地对他说：“你经常迟到，应该都是闹钟的问题。所以，我打算给你定制一个人性化的闹钟。”

“人性化的闹钟？”职员听了有些费解，不知道一个闹钟怎样会有“人性

化”。

“好吧，我给你具体解释一下。”主管对职员眨了一下眼睛，轻松地说，“它先闹铃，你要是不醒，它就鸣笛；再不醒，它就敲锣；再不醒，就发出爆炸声；还是无效，它就对你喷水。假如这些都叫不醒你，那它就会自动打电话给我帮你请假。”

遇到经常迟到的员工，绝大多数管理者都会给予严厉的批评，而且一次比一次严厉，甚至下达最后通缉令：“再迟到明天就不要来了。”

当然，在进行管理的过程中，批评与责备是不可或缺的，但在某些场合，指责和批评很难取得好的管理效果。正因为如此，这位主管通过幽默的方式侧面给予批评，通过满面的笑容来进行管理，这不仅淡化了批评与责备的意味，保全了对方的自尊，并且达到了管理的目的。从另一方面来说，这种管理往往更容易打动员工，让他自觉、自省，并积极改掉自身的毛病。

卢瑟福有个学生，总是不眠不休地待在实验室里。某天深夜，卢瑟福无意中又在实验室里看到了他。

卢瑟福问道：“这么晚了，你还在这儿做什么？”

“我在工作。”学生满脸得意地回答，很为自己的勤奋感到自豪。

“那你白天都在做什么呢？”

“白天也在工作。”

“那么早上起来呢？”

“当然，教授，我早晨也是在工作。”说到这儿，这名学生越发得意了。

这名学生本以为，接下来老师一定会夸赞他，谁知卢瑟福竟然微笑着说：“请问，你用什么时间来进行思考呢？”

擅长工作的职员，首先会先思考最佳解决方法，努力争取高效率短

时间地解决问题。可是，总有个别职员像卢瑟福的学生一样，觉得马不停蹄地工作就可以得到上司的赏识，这是大错特错的。假如你的公司里就有这样“死脑筋”的员工，你不必直接劝他休息一下，把精力放在提高工作效率上，而应该学学卢瑟福，用幽默的口气反问对方，让他自己去领悟。这样劝阻的方式既自然、轻松，又富有哲理，很容易让职员在微笑中接纳你的建议。

总经理吩咐女秘书，要尽快把一份商业保密文件打出来。可是，女秘书那天状态非常糟糕，她马马虎虎地把文件打完，稀里糊涂地交了差。

看到错漏百出的文件后，总经理故作调侃地说道：“小姐，尽管我告诉你这是一份商业保密文件，但你也没有必要如此认真听话，竟然瞧也不瞧，闭着眼睛把它打了出来。”

任谁都听得出，总经理说的是一句反话。从字面上看，他好像在夸赞女秘书打字技术高超，可实质上，他是暗示文件打得太差。这位总经理是位聪明的管理者，尽管跟秘书是上级和下级的关系，可要是批评、指责得太过直接的话，还是会对双方的关系造成负面影响。于是，他通过幽默暗示表达了自己的不满，对员工的消极态度进行了委婉的批评。

当然，发挥幽默还应该先看清场合和条件。假如当时的条件并不具备，你却要尽力表现出幽默，其结果往往会勉为其难，大家甚至会为了是否有必要发笑来附和你而感到左右为难。这会令双方都陷入更尴尬的境地，也不利于跟员工打成一片。

最后还要提醒各位管理者，管理型的幽默应该尽量做到高雅，内容也要积极健康、乐观向上。乐观积极的幽默，可以对员工进行正面、积极的引导，使上下级关系更加和谐，工作效率也会随之提高。反之，假如幽默太过低俗、消极，整个公司的氛围也会受到不好的影响。

学会幽默，离事业成功就不远了

幽默心得　　如果想获得工作上的成就和事业上的成功，通常需要具备很多的条件，其中幽默有助于改善跟他人的关系，能够促进事业成功。

每个人都希望能够在事业上取得成功，这一点对所有人来讲都是相同的。因此，有人把事业的成功比作高山的峰顶，而在攀登高峰的征途中，幽默口才是必不可少的必备工具。

那些在事业上取得成功的人，一般都会格外注意培养自己以下3个方面的品质。

一、跟他人分享欢乐。如果一个人做到能跟大家一起分享笑的愉悦，使对方感觉到自己和大家是“合群”的，那对你的职场人际关系会有很大的帮助。

二、向他人开放。一个人只有乐于向他人开放，人们才会敞开心胸接纳你。那些为人坦率、诚实的人，往往能拥有更多的朋友和支持者，就算他做错事情，别人也会原谅他。

三、怀有一颗真诚之心，而不是总想着文过饰非。一个心胸开阔、豁达大度的人，通常不那么看重自己得到的荣誉，能够坦言个人的对与错，让自己成为玩笑的一部分。

要想做到这些，那我们就要拥有幽默的力量，因为幽默最能帮助一个人和别人共同分享笑声带来的快活，就算观点不同、兴趣不同，也没有关系。在生活中，这样的例子太多太多了。

在20世纪50年代初，布劳尔担任了美国钢铁公司董事长，这是个令人非常羡慕的职位。有人问他：“你对担任新职务有什么感想呢？”他这样回答：“没有什么，既不那么高兴，也不准备庆贺。只不过像是打胜了一场球。”

对取得的荣誉，布劳尔用平常心轻松对待，丝毫没有自夸自傲的意思，所以他获得了众人的尊敬和钦佩。与其说他小看了自己，倒不如说这位成功者用正确的态度强化了个人形象。

亨利在26岁时，被任命为福特汽车公司的总负责人。当时，公司每月亏损额达900万美元，亨利上台之后，进行了一系列的创新和变革，一举扭转了公司的被动局面。

当然，在冲锋陷阵的过程中，他也做错过一些事情。有人问亨利："如果让你从头做起的话，会是个什么样子。"

亨利回答说："我看不会有什么非同寻常的作为。人们都是在错误和失败中走向成功的，因此，如果让我从头再来的话，我只能犯一些不同的错误。"

看完了亨利的故事，我们再来看看卡普尔是如何用幽默化解众人激动的情绪，重新赢得董事局理解和信任的。

卡普尔刚担任美国电报电话公司负责人的时候，在一次董事会议上，各位董事对他的领导方式提出许多批评和责问，会议充满了紧张气氛，有些人似乎已控制不了自己的激动情绪了。

有位女董事质问道："过去一年中，公司用于福利方面的钱有多少？"她觉得应该多开支一些，对卡普尔不断地抱怨。

当听完卡普尔的说明之后，女董事了解到用于福利的钱仅仅有几百万美元，她激动地说："我真要昏倒了！"听了这话，卡普尔轻松地对她说："我看那样倒好。"

大家都笑了，那位女董事也被气得笑了，紧张的气氛就这样得到了缓和。

谁都免不了有做错事情的时候，只要不遮遮掩掩，承认自己做错事，并勇于承担自己应负的责任，就还是一个令人尊敬的人。对于普通

的不当领导的人，学点幽默对职场生存也是有帮助的。下面我们看看聪明的女秘书如何用幽默成功地处理自己的工作，并得到上司的认可。

有一个公司的秘书，工作主要是帮经理接待客户，接电话、做记录，在职员和经理之间上传下达。这天，有个不知姓名的客户打电话来，用命令式的口吻说："我要跟你们的经理说话。"

女秘书客气地问道："能不能告诉我你是哪位？"那人话中带着火气，大声喊道："快给我接你们的经理，我要马上同他说话！"她只好温和委婉地说："很抱歉。经理的电话都是我'过滤'后再转给他的。"

那人只得自报家门，把自己的姓名和电话号码告诉她。

后来，女秘书把这件事告诉了经理，经理大笑了起来，说她做得很对。从那以后，经理对她更加信赖了。

不管你是身为领导者还是被领导者，在面对各方面的工作压力时，都需要学会舒展紧绷的情绪，不然，你将会付出更大的代价，使自己真正的"生活"淹没在争执和对立之中。由此可见，一个人是否懂得运用幽默，直接关系到他的职场生活是否顺利，他的事业能否取得成功。

第四节　跟客户幽默，缓和一下紧张的气氛

跟客户合作，秀出你的幽默感

幽默心得　　相关调查发现，轻松幽默的氛围有利于成功地推销产品。原因很简单，幽默可以制造推销员跟客户的笑声，而顾客在笑声中往往更容易接受产品。

一般情况下，客户对于突然闯入的销售员都会采取冷漠的态度，几乎没有客户会说“你来得正好，就像及时雨”之类的话。

一次，一位销售部的新手向老推销员诉苦：“我干不了这差事。我不管走到什么地方，都会受人侮辱。”

“那太糟了！”老推销员充满同情地说，“我从没有过这种感觉。多年来我走遍很多城市进行推销，我拿出来的样品曾经被人丢到窗外，我自己也曾经被人拒之门外。但是，我想我还是比较幸运的，因为我从来没有被人侮辱过。”

这位老推销员以自己的亲身体验告诉刚入行的新手，作为一名推销员必须要有幽默态度，不然很难坚持下去，更不要说获得成功了。

假如你正和爱挑剔的顾客打交道，那老推销员会给你一个建议，这时幽默是最有效的沟通手段。

在一个汽车展示会上，一对年轻夫妇对一款汽车的价钱颇有微词。

“这几乎跟一辆大卡车的价钱差不多了。”太太抱怨着。

“当然，假如您喜欢大车的话，同样的价钱，我可以卖给您两台大型拖拉机。”

面对顾客的抱怨，销售员运用幽默技巧委婉地表明自己所推销的小型车是物有所值的，在令顾客莞尔一笑的同时，更容易得到顾客的认可。

讲了这么多故事，到底怎样使用幽默这个有力武器来争取到客户的合作呢？优秀推销员给大家以下几点建议。

1．在开口之前，先大致判断客户是哪种类型和风格的人。恰如其分的幽默对你的帮助有多大，不合时宜的幽默对你的损伤就有多大。

2．你还可以把客户的问题变成机会。比如，你准备在电话中用30秒介绍一下产品，可顾客却提出问题，问你：“怎么收费？”这时，你可以幽默地说：“噢，这个电话是完全免费的。”

3．在谈话中巧妙地插入幽默的语言，也可以让顾客转变态度，慢慢喜欢上你。但有一点必须要注意，那就是任何时候都不要对不熟悉的人使用政治、种族或宗教幽默。

4．跟胡编乱造一些无厘头的幽默故事相比，讲一讲个人的有趣经历更容易为自己加分。比如，在工作中、在生活中或者孩子小时候的趣事，你都可以用文字或者用大脑记录下来，这样，当下次同客户谈话时，你就可以很快地记起那些幽默小故事的内容。

跨越严肃之门，幽默促推销

幽默心得　作为客户来说，天生就对推销员有抵触情绪，这使很多推销员都无法前进一步。要想跨越客户与自己之间的严肃之门，幽默是一把必不可少的钥匙。

不管在怎样的环境中工作，我们每个人都免不了会碰到各种各样的矛盾，有的甚至是非常棘手的难题，需要去妥善地处理。选择成为一名

推销员，也就等于选择每天跟一些陌生人打交道，这必然大大增加工作中的难度。

优秀推销员的体验是：不轻松的问题也可以用轻松的方式来解决，推销员如果想穿过自己与客户之间的严肃之门，可以用幽默的钥匙开启。

有一位大学生思想很活跃，且说话诙谐风趣。在当了推销员之后，他萌发出一个推销的好点子。有一次，大学生走进一家报馆问："你们需要一名有文采的编辑吗？"

"不需要。"

"记者呢？"

"也不需要。"

"如果印刷厂有缺额也行。"

"不，我们现在没有任何空缺。"

"我想你们一定需要这个东西。"

年轻的推销员边说边从皮包里取出一块精美的牌子，上面写着几个大字："额满，暂不雇人。"

如此轻而易举地促成推销，实在令人无法不拍手叫绝。

海耶斯是美国俄亥俄州的著名演说家，人们不知道的是，30年前他还是一个初出茅庐、畏首畏尾的实习推销员。

一次，他跟随一位老练的推销员到某地推销收银机。这位推销员并不具备电影明星推销员那种堂堂相貌，实际上他身材矮小而肥胖，但他红彤彤的脸充满着幽默感。

当他们才刚刚走进一家小商店的门口，老板就粗声粗声地拒绝道："我对收银机没有兴趣。"这位推销员并没有就此打住，而是走过去倚靠在柜台上，咯咯

地笑了起来，好像他刚刚听到了一个世界上最妙的笑话。店老板直愣愣地瞧着他，搞不清这是什么状况。

过了一会儿，这位推销员直起身子，微笑着表示歉意："对不起，我忍不住要笑。你让我想起了另一家商店的老板，他跟你一样地说没有兴趣，后来却成了我们熟识的客户。"

接下来，这位老练的推销员一本正经地展示他的样品，历数其优点，每当老板以比较缓和的语气表示不感兴趣时，他就笑哈哈地引出一段幽默的推销故事，诸如某某老板在表示不感兴趣之后，最终还是买了一台新的收银机。

商店里的人都瞧着他们，海耶斯在一旁又困窘又紧张，心想他们很可能会被当作傻瓜一样赶出去。可是说来也奇怪，老板的态度居然转变了，想问明白这种收银机是不是真有那么好。

于是，他们就把一台收银机搬进了商店，然后那位推销员以行家的口吻向老板介绍了具体用法。就这样，一笔订单到手了。

商店老板是客户的典型代表，遇到推销员，客户大多都会急于表明自己没有兴趣，一般的推销员这时都会知难而退。而这位老练的推销员却有自己的秘诀，即运用幽默的力量跨过自己跟客户之间的严肃之门，所以最终他取得了成功。

随机小幽默，助你讨客户欢心

幽默心得　　对于一名销售员来说，客户就像是"衣食父母"，而幽默则是一份大礼，可以讨得人们的欢心，从而成功地拓展自己的业务，让客户跟自己长期合作。

发展客户是每一位推销人员的主要工作，更是工作的重心。在推销人员跟客户沟通的过程中，推销者的口才对其最终能否推销成功起着关

键性的作用。假如推销者能够随机幽默地处理好推销过程中出现的各种各样的突发状况，那么，他也许就会因此而赢得一次成功的推销。

一位房产推销员正在对客户夸耀他的这栋住宅楼和这个居民区。他说：“这片居民区特别干净，物业非常负责，小区里阳光明媚、空气清新，到处都是鲜花和绿草，疾病与死亡好像跟这里的居民无关。”

就在此时，远处走来一队送葬的人，他们哭声震天地从客户面前经过。这位推销员立刻对客户说：“您们看，这位可怜的人——他是这儿唯一的医生，没想到被活活饿死了。”

假如推销员对送葬队伍这件事没有一个合理的解释，恐怕客户很难将他先前的吹嘘当作一回事，还会对推销员的印象大打折扣，甚至对他介绍的房子产生怀疑。而推销员的随机小幽默恰好打破自己所面临的尴尬，并使双方的交易能够比较稳定地进行。

雷宇是一位推销钢化玻璃酒杯的推销员。一天，他在很多客户面前进行示范表演。为了说明酒杯的经久耐用，他把一只钢化酒杯丢到地上。出乎意料的是，这只酒杯居然“啪”的一声摔碎了。

客户们都睁大了眼睛，搞不清楚状况了，难道是产品不靠谱吗？雷宇的心里也“咯噔”了一下，但他马上恢复了平静，用沉着而诙谐的语气幽默地对顾客说：“像这样的杯子，我是不可能卖给你们的。”

听了雷宇的话之后，大家都轻松地笑了，以为第一次砸碎杯子是为了跟下面的表演进行对比，先吊一下大家的胃口。场内气氛立刻活跃起来，雷宇乘机又扔了五六个杯子，都取得了成功。就这样，雷宇化险为夷，博得了顾客的信任，顺利售出了几百个酒杯。

雷宇之前没想到会出现这种失误，对于突如其来的状况只有随机应

变。他巧妙地来了个顺水推舟，让突发的情况成为推销的一个环节，从而制造出强烈的幽默效果，实现了推销的目的。其实，在推销的过程中，我们还可以运用一些另类的推销手段。

一位推销员对逛商场的家庭主妇说：“夫人，这是一种新型的牙刷，全自动的，你只需要插上电源，放入口中，完全不用动手！只不过价钱贵了一点，但用起来非常方便。”

经他这么一说，主妇有几分心动了，只是价钱太贵了。此时，推销员立刻取出另一把外形跟那把完全一样的牙刷，介绍道：“这把也是自动的，它不仅价格便宜，而且不需要用电，只需将它用手拿着，伸进口中，不停地摆动头部就可以。”

这位推销人员的手段可谓是新颖出奇，借助一个搞笑的人为自动动作来衬托电动自动牙刷的价值所在，喜感十足。不难想象，心情愉悦的主妇会自动忽略价格因素，选择推销员提供的新型牙刷。

的确，推销者们只要愿意多花些心思，多想些幽默的奇思妙招，其巧妙的构思很容易在讨得客户欢心的同时，顺利实现自己的销售目的。

巧卖关子，唤起客户的好奇心

幽默心得　在实际销售工作中，推销员可以先找机会唤起客户的好奇心，引起客户的注意和兴趣，然后详细介绍商品的特色，并迅速步入正式面谈阶段。

在人类所有行为动机中，好奇心是最有力的一种。对推销员来说，唤起顾客好奇心的具体办法是灵活多样的，只要尽量做到神秘莫测又幽默风趣，得心应手又不留痕迹，基本上都可以达成目标。

富勒公司是美国规模最大的专门生产黑人化妆品的企业，而约翰逊公司不过是一家仅有100万美元注册资金的黑人化妆品生产商，两者简直不具有可比性。可是现在，约翰逊公司的知名度已经直逼富勒公司，眼看二者就要并驾齐驱了。约翰逊公司的生产规模一直不大，广告投入非常有限，那么，它是如何取得这一成绩的呢？

很简单，约翰逊公司除了严格把控产品的质量外，它还采用了别具特色的推销法。这家公司在自己的广告中这样说："富勒公司是化妆品行业的金字招牌，您眼光真不错，买它的化妆品算了。不过，您在使用它的化妆品后，要是能再涂上一层约翰逊公司的水粉护肤霜，准会收到意想不到的奇妙效果。"

那些能够消费富勒化妆品的黑人，并不在乎多买一瓶约翰逊水粉护肤霜做个尝试。借此契机，约翰逊的产品也就堂而皇之提高了自己的档次。

通过跟富勒公司的产品搭边，约翰逊公司对客户"卖"了一个"大关子"，唤起了购买富勒公司产品的客户的好奇心，进而在此基础上将自己的产品推销出去，顺便打响了自己的知名度。

推销员在跟顾客进行面谈时，会绞尽脑汁想出一个吸引顾客眼球的开场白。如果在开场之时就能唤起顾客的好奇心，那通常意味着推销已经成功了一半。

在一次贸易洽谈会上，卖方对一个正在研究该公司产品说明的买方说："你需要买什么产品呢？"

买方说："这里没什么可买的。"

卖方说："对呀，其他客户也这样说过。"

当买方正为自己的明智感到得意时，卖方又微笑着说："不过，他们最后都改变了看法。"

"哦？为什么呢？"买方对此感到很好奇。于是，卖方开始进入正式推销阶

段，公司的产品最终被客户所接受。

当买方没有明确表达自己的购买计划时，卖方也没有直接向他介绍自己公司产品的情况，而是巧妙地设置了一个疑问——“别人也说过没什么可买的，但最后他们都改变了看法。”——从而引发了买方的好奇心。于是，卖方得到了向其推销产品的机会。

有的时候，为了接触并吸引客户的注意，推销员们还会用一些大胆的陈述或强烈的问句来开头。幽默地设置几个悬念，从而达成引“顾客”入胜的目的。

20世纪60年代，美国有一位非常优秀的销售员乔·格兰德尔。他有一个很有意思的绰号，叫“花招先生”。在拜访客户时，他首先会将一个三分钟的蛋形计时器放在桌上，然后对客户说：“请您给我三分钟时间，三分钟一过，当最后一粒沙穿过玻璃瓶后，假如您不希望我继续讲下去，我就离开。”

他在推销产品的过程中，会使出蛋形计时器、闹钟、二十元面额的钞票等各式各样的花招，为自己争取足够的时间让顾客能静静地坐着听他讲话，并对他所推销的产品产生兴趣。

在推销过程中，经验老到的推销员都能使用幽默的语言艺术创造一种轻松愉快的氛围。而当跟客户出现意见分歧时，幽默的语言又能转移或淡化矛盾，化解或缩小分歧。同时，在阐述意见和要求时，幽默的语言不仅能清楚地表明自己的观点，而且还不致引起对方的不良反应。

假如你是卖电脑的，那就不要急着问客户“有没有兴趣买电脑”，或问他们“是不是需要一台电脑”，而要问：“您想知道用什么样的方法可以让你们公司每个月节省5000元钱的营销费用吗？”这类问题往往更容易吸引客户的注意力，让客户对你和你的产品产生好奇心。

“您知道每年只需花几块钱就能防止火灾、水灾和失窃吗？”保险公

司的推销员开口便问顾客，虽然对方一时无以应对，但却表现出一副很想了解的样子。此时，推销员通常会补上一句：“您有兴趣了解我们公司的保险吗？我这里有20多个险种供您选择。”这样顾客的了解欲望被勾起来了，双方有了进一步协商的机会。

推销员每达成一笔交易，不仅仅是工作的任务，还包含对顾客的一种责任。事实证明，交易能不能成功，在很大程度上都取决于推销员对客户采取的诱导方式。

一般来说，善于运用幽默诙谐语言“卖关子”的推销员更容易签单，因为，没有几个人能抗拒好奇心的诱惑，更不要说有购买欲望的客户了。

幽默谈判，太紧张了不好沟通

幽默心得　　谈判是一件非常严肃的事，双方站在各自的立场，为争取各自的利益而努力。如果想要避免出现剑拔弩张的状况，营造一个良好的谈判氛围，那就在紧张的谈判之余用幽默来调剂一下。

假如谈判双方都是一副严肃的面孔，以极其认真的态度上来就“言归正传”，丝毫没有活泼的气氛，那整个谈判过程就会死气沉沉、闷不可言，让谈判代表有一种压抑的感觉。于是，就会一次又一次出现暂停、休会，满足双方利益的方案也不会有什么建设性，达成协议的日期也跟着一推再推。因此，谈判代表非常有必要运用幽默去营造良好的谈判气氛。

我们先来跟英国首相丘吉尔学习一下，看他是怎样运用幽默营造良好的谈判气氛的。

1943年，英国首相丘吉尔和法国总统戴高乐由于在叙利亚问题上存在意见

分歧，两人产生了芥蒂。直接原因是戴高乐公开宣布逮捕布瓦松总督，而此人正是丘吉尔非常看重的人物。要解决这一件令双方都感棘手的事，只有借助卓有实效的会晤了。

丘吉尔的法语讲得不是太好，但是，戴高乐的英语却讲得特别漂亮。这一点，是当时戴高乐的随行人员以及丘吉尔的大使达夫·库柏早就知晓的。

双方见面的时候，丘吉尔是这样开场的：

他先用法语安排行程："女士们先去逛市场，戴高乐、其他的先生跟我去花园聊天。"然后，他用所有人都能听清的英语对达夫·库柏说了几句话："我用法语对付得不错吧，是不是？既然戴高乐将军英语说得那么好，他完全应该能理解我的法语的。"

话音未落，戴高乐及众人都哄堂大笑，紧绷的情绪也放松了下来。

丘吉尔用一个小幽默消除了谈判双方参与人员的紧张情绪，营造了良好的会谈气氛，使谈判在和谐信任中进行下去。在谈判正式开始后，礼貌问候对方，轻松而自然地引入谈判的话题。协商的过程中，要讲究策略、有礼有节、求同存异，必要时运用一些幽默诙谐的语言，调节一下紧张沉闷的气氛，放松一下绷得太紧的心弦，营造轻松愉快的氛围。每当谈起丘吉尔与罗斯福的一次传奇性会谈，都会让人忍俊不禁。

"二战"期间，武器异常紧张，丘吉尔来到华盛顿会晤罗斯福，希望能得到军需物资方面的接济。会谈安排在第二天进行。

次日凌晨，丘吉尔正躺在浴盆里，手里夹着大号雪茄，做沉思状。谁知罗斯福突然推门进来。丘吉尔赤身裸体，大腹便便，大肚子甚至还露出了水面，两人相视不禁都愣住了。就在罗斯福陷入尴尬的一刻，丘吉尔却微微一笑，说："总统先生，大英帝国的首相在你面前可真是没有一点点隐瞒哩！"说罢，两人都不约而同地笑了起来。

在轻松的瞬间，两位国家元首忘却了战争，忘却了艰难，开始了真诚的合

作。后来，这次谈判非常成功。

谈判双方是一对矛盾的统一体，为顺利达成协议，双方不可能摒弃竞争，更不可能拒绝合作。为了让合作更顺利一些，有一个良好的合作气氛是非常必要的，这是从谈判之初就应该考虑并注意的。

在谈判开始之前，主动热情地跟对方去接触，发掘双方的共同点，有助于为谈判打下一个良好的基础。比如，可以就双方的兴趣爱好，双方曾有过的合作经历，或者共同认识的朋友进行交谈，进而引起双方心灵的“共振”。

决战商场，幽默要用心

幽默心得　　在生意场上，要善于抓住机遇、出奇制胜，如果谁能以一种幽默新颖的方式推销自己的产品，那他通常会有意想不到的收获。

商场就像战场，在强手林立、竞争激烈的生意场上，如何赢得顾客，使生意越做越大，这里面很有文章。发挥机智、巧用幽默是很多推销员的秘密武器，它能帮推销员赢得顾客的信服，使经商之道马到功成、生意兴隆。

在商店的橱窗前，有一位秃顶的先生漫无目的地闲逛。有个店员向他打招呼，对他说：“先生，买顶游泳帽吧，好保护您的头发。”

这位顾客说：“真是笑话！我这几根头发不用数都清楚，保护个啥？”

店员说：“可戴上游泳帽，别人就没有机会数您的头发了。”

顾客笑了，想想这话确实在理，就买了一顶。

顾客之所以会产生从不买到买的转变，就是因为店员掌握了顾客心

理、巧用幽默语言。如果一个人能将幽默融入生活，那他的生活必然锦上添花；如果一个人能将幽默运用于经商，那他在工作中自然也能出奇制胜。

中国香港有家专门销售胶水的商店，为了加大宣传力度，店家不惜本钱，悬赏千金招引生意。在商店门口的墙上，服务员用该店推出的一种最新强力万能胶水粘贴着一枚价值几千港元的金币，并对外宣称：

“有谁能用手将这枚金币掰下来，金币归其所有。”

一时间，店门前人声鼎沸，上场一试者络绎不绝。可是，大家费了九牛二虎之力，金币还是粘在墙上一动不动。

该店主可谓用心良苦，推销胶水手法既新鲜，又趣味十足，其结果必是胀鼓了自己的荷包。在商业竞争的过程中，经商者需要全力调动身边的一切资源。如果想把握住身边每一个赚钱的因素，幽默和智慧都是不可缺少的。

美国音乐指挥家斯托科夫斯基经常去一家小饭馆用餐。老板每次都用好饭好菜招待他，却从来不肯收他的餐费。一天，他忍不住问老板：“你为什么对我如此客气？我又不是没有能力付饭钱。”

老板说：“我是一个尊崇音乐的人，跟伟大的音乐相比，您的饭钱算不了什么。”

斯托科夫斯基听了非常感动。可是，当他走出饭馆的时候，却发现橱窗里挂着一块宣传牌，上面写着一句广告语：

“欢迎到本餐厅和伟大的音乐指挥家斯托科夫斯基共进早餐、午餐和晚餐。”

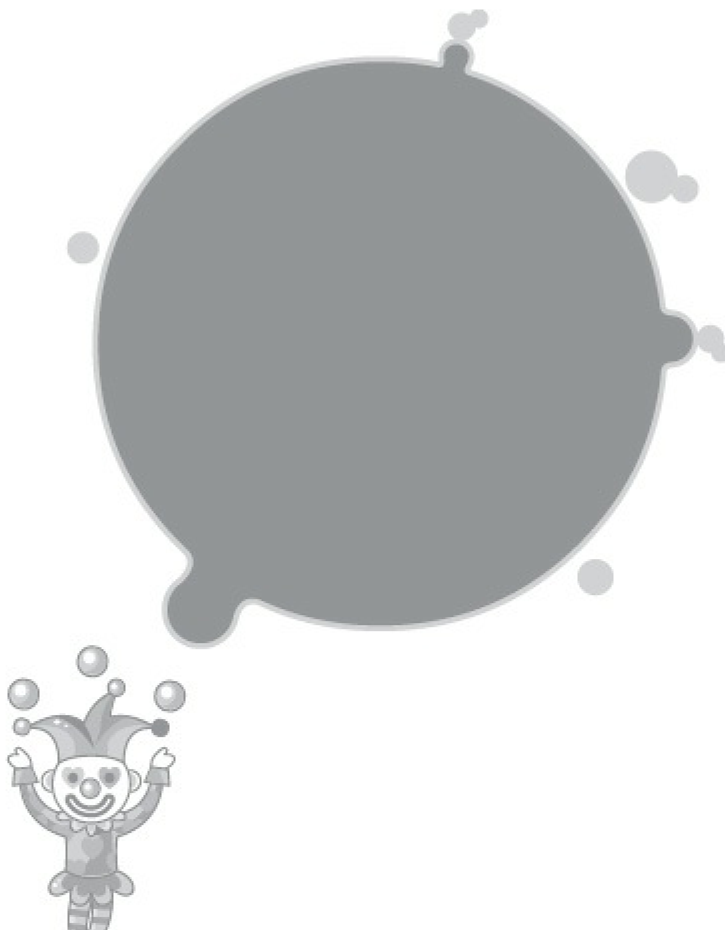
饭馆的老板不愧为一位深谙舍得之道的高人，以免费的饭菜吸引指

挥家前来就餐，表面上看好像失去了一笔收入，而指挥家的影响力却无形地变成饭店的招牌，吸引了更多的顾客前来就餐。这种以小舍换大得的智慧，实在是经商中的一门大学问。

第四章　想要浪漫起来，那就给爱情加点幽默

幽默是智慧的最高体现，具有幽默感的人最富有个人魅力，他不仅能与别人愉快相处，更重要的是拥有一个快乐的人生。

——幽默大师查理·卓别林



第一节　粉红色的幽默，给求爱留条后路

幽默搭讪，接近意中人

幽默心得　　苦寻多年的另一半就在眼前，可是如何去靠近呢？既怕惊吓了意中人，又不忍就这样错过。此时，幽默搭讪是最牢靠的战壕，进可攻退可守。

穿过茫茫人海，每个人都希望有机会遇到自己梦寐以求的“梦中情人”。回家的路上，朋友聚会中，或是在公共汽车上，蓦然回首的刹那间，突然在人群中看到一位似曾相识的女孩（或男孩），她（他）光芒四射、气质不凡。你的心告诉你：“她（或他）正是你梦中一直追寻的‘天使’。”这时该如何做呢？

有很多人，尤其是男孩子不敢轻易尝试，总担心会遭到意中人的拒绝。其实，几乎每一位女孩都以被众多男士追求而骄傲和自豪！所以，以一颗幽默的平常心走过去，勇敢地跟那个漂亮女孩攀谈，把握好这个难得的可以诉说衷情的机遇吧！

1920年，在巴黎的一次舞会上，上尉戴高乐正无聊地端着红酒杯打发时间。突然，他在舞会的角落发现了一位安静而且异常美丽的姑娘，她托着腮凝视窗外，如同置身于自己编织的梦境中。戴高乐坐不住了，他不断地向那个角落扫视，并思索着怎样去搭讪才不让对方觉得唐突。

他端起桌上的红酒，向那位小姐走去。快到跟前时，那位小姐突然转过头，嫣然一笑。戴高乐有些窘迫地说：“我非常有幸认识你，小姐，这使我非常荣幸……”“是吗？上尉。”姑娘不动声色地说。“这对我来说，是一种荣幸，一种莫名其妙的荣幸……”戴高乐想了好多遍的开场白也结巴起来，小姐“扑哧”一

声笑了，没有拒绝他的邀请。

他们一边跳着舞，一边互相倾诉，等跳完第六支舞曲时，戴高乐上尉已经跟这位名叫汪杜洛的姑娘山盟海誓，定下了终身。事后汪杜洛小姐告诉戴高乐，他那句“是一种莫名其妙的荣幸……”的赞美非常真诚，还带有一丝淡淡的幽默气息，一下子就打动了她的芳心。

如果说戴高乐将军的幽默搭讪属于“歪打正着”，当一个普通人遇到自己心仪的对象时，该如何具体运用幽默呢？

首先要拿出勇气，不能被漂亮女孩的傲气吓得手足无措，要想办法保持一颗平常心，把她想象成一个很随和的人，主动走近她跟她搭话。然后，尽可能地利用一切可见的情景、可捕捉到的任何线索幽默一下，把她给逗笑。俗话说：“微笑了，事情就好办了。”假如你能使意中人露出灿烂的笑容，那接下来的事情就容易了。

一个男生对人文学院一个漂亮的女生爱慕已久，但却不知道她的名字，也一直找不到合适的机会跟她搭讪、接触。

这一天，机会终于来了，他看见那个女生自己一个人走进一家牛肉面馆，便毫不迟疑地在后面跟着进去了。他有点紧张地向那个女生搭讪：“经常在校园里见到你，请问你叫什么名字？”

那女生很疑惑地抬头看着他，说：“我叫意大利面啊！”很明显，女生不想报上真名，但男生没有气馁，他红着脸“噢”了一声，然后说：“那么，我也给自己起个面名吧，我叫加州牛肉面好了。”

女生冷漠的脸上马上露出灿烂的笑容。后来，这位高傲的“意大利面”小姐真的嫁给了“加州牛肉面”先生。

看到了吧？这就是幽默的神奇效果。在电影《阿飞正传》中，也有一段让人津津乐道的幽默情话：

在一个慵懒的下午，阿飞对着苏丽珍说：“看着我的表，就一分钟。16号，4月16号。1960年4月16号下午3点之前的一分钟你和我在一起，因为你我会记住这一分钟。从现在开始我们就是一分钟的朋友，这是事实，你改变不了，因为已经过去了。我明天会再来。”

而之后苏丽珍的内心独白，也进一步证实了阿飞幽默情话的效应：

“我不知道他有没有因为我而记住那一分钟，但我一直都记住这个人。之后他真的每天都来，我们就从一分钟的朋友变成两分钟的朋友，没多久，我们每天至少见一个小时。”

如此幽默又有创意的情话，试问有几个人能够抵挡得了呢？正是由于这样，幽默作为一种有效的跟异性交往的方式，使得有情人能够及时抓住身边的好机会，在一见钟情的时候，用幽默的语言将内心深沉的爱恋表达出来。

说好第一句话，获取一颗芳心

幽默心得　　初谙世事的男孩子都渴望跟自己身边的漂亮姑娘相识、交往，但许多人连相识这一关都过不了，更不要说获得姑娘的芳心了。跟心仪的女孩沟通，如果想有一个愉快的初次接触，那就保持一颗幽默的平常心。

跟女孩子第一次接触时，大部分男孩子最惯用的办法是预先设计程序、语言，有的甚至提前准备一张纸条，见面之后直接塞给对方了事。一般情况下，这种办法的效果并不是很理想，因为我们根本就无法预知实际的情形，比如，在什么样的场合、还会有谁在场、女孩会是什么态

度、说什么话，等等。而使用幽默是不需要预先设定的，它能够敏感地捕捉现场信息，并引而申之，产生幽默效果，使对方莞尔一笑。

在人际交往过程中，几乎所有人都有说错话的经历，这也无可厚非，说错了也没关系，只要你能迅速拿出补救措施，就可以化险为夷。许多社交高手都能做到这一点。

在一次私人聚会上，一位男士对坐在他对面的女士产生了好感，为了引起对方的注意，他主动搭讪："见到你很高兴，你丈夫怎么没一起来？"

"对不起，我还没有嫁人……"

"噢，明白了，原来你丈夫是个光棍？"

这位女士先是被男士问得非常尴尬，但立刻被男士的话逗得脸上有了笑容。男士带有冒犯性质的问话没有惹恼女士，女士从跟男士的交流中体味到他的幽默气质，后来，他们真的成了一对情投意合的夫妻。

肉麻的情书有本事让恋人心荡神摇，于是，那些担心面对面地用语言表达爱情会失败的年轻人都会借助于情书，是因为情书可以字斟句酌、细细思量，即便语言表达不到的地方，也可以摘引别人的诗句。比如"你是我的生命"之类，由于情书中大多为修饰过的文词语句，爱情在情书中被刻意地装饰或肆意地夸张，所以情书比语言表达更能给情人制造想象的空间，更容易打动对方的心。而这种修饰或夸张的文字如果稍有过火或不当，其幽默色彩也是非常明显的。下面是一则经典的情书幽默：

有一个大学三年级男生，暗恋一漂亮女孩。写了一封文情并茂的情书，托女孩的弟弟代为转交。

第二天，那位男生又找到女孩的小弟，问他："我的信你交给你姐姐了没有？"

“噢，昨天我姐不在家，我就把信给爸爸了！”

“啊？给你爸爸了？那你爸爸说什么了？”

“我爸爸看了很生气，说你不念书，很无聊，让我把信退给你！”

“那信呢？”

小男孩说：“信？我昨天去你家还给你，可是你不在，所以我就把信给你爸爸了！”

再来看另一则幽默故事：

有一男孩先给女朋友写了一封情书，然后又给父母写信要钱，结果粗心大意地装错了信封。于是，女朋友收到的信是：“亲爱的爸妈，我最近谈了个对象，那女孩花钱很厉害，所以我的钱总是不够用，下次要多寄500美元。”

而他爸妈收到的信是：“我的心肝，我的生命，我的一切的一切，我爱你，无论我家老头多么反对，我都要爱你一辈子！”

假如说情书传递上所造成的种种幽默在实际生活中并不多见的话，那么情书在文字内容上的幽默可真值得我们细细品味。那一句句火辣辣的话语使情感之火尽情燃烧，或用人间最美的事物来比喻赞美。这些话语源于精心的杜撰与装饰，在当事者眼中，也许是最可心动神摇的，但在旁观者看来，那明显荒谬的言辞本身就是一种幽默。

在情书里，爱情被穿上华丽的外衣，大肆发动攻击，直到结婚那天为止，这种进攻是不会停止的。结婚之后，恋人变成了夫妻，大家的本来面目逐渐表露，情书的历史才告结束，平稳而厚重的婚姻正式开始。虽然已经得到了芳心，但当意识到自己错了之时，还是应该用幽默去掩饰。

跟异性初次见面，还要多注意自己的措辞，尽量不要说错话，如果不小心说错了，最好及时予以弥补，比如故作愚蠢，就是个不错的主

意。

两个不同学校的男女大学生进行联谊活动。一个秋高气爽的周末，他们在校园的草坪上聚会，生物系的一个男生出了个专业常识，他说：“在我们的人体器官中，什么东西是一遇到兴奋就会膨胀起来？”

霎时，在场的女同学都羞红了脸，其中有一位对那位发问的男生怒目相向。

眼见情形不妙，这位男生赶忙说：“哈，猜不出来吧，答案是瞳孔。”

这个问题让在场的女生都觉得很尴尬，因为它极易让人联系到别的人体器官。在普通关系的男女之间开这种玩笑，会让人觉得挑起话端者思想龌龊。眼看就要招人恨了，聪明的男生赶紧自行公布答案——“瞳孔”，使剑拔弩张的气氛得以缓和。

故作愚蠢虽是不得已而为之，但它可以让我们避免冷场，使我们在异性面前显得更可爱。如果你面对的是一个完全陌生且行事严谨的对象，最好不要冒险去试验这一种幽默，因为可能使得你形象大打折扣。

幽默表白，恋爱必杀技

幽默心得　　向心仪对象表白的时候，一定要多用点心思，如果你的语言毫无新意，不能让对方当场感动的话，也许很难达到预想的效果。

成功的爱情应该具备两个基本要素：一个是有缘能够相见，另一个则在于恋爱说话技巧的应用。爱情需要适当的喜庆，喜庆有一种神奇的魔力，它能调剂心情，愉悦关系。没有喜庆，拥有再多，也往往会有空虚和失落的感觉。

一心扑在工作上的爱迪生，每天在实验室中忙碌，很少注意到生活上的琐事。就在他母亲去世两年后，朋友们见他的生活实在是太贫乏无味了，除了工作还是工作，于是就提醒他该给家里找个女主人了。

爱迪生将这句话记在了心里，其实他并非没有意中人，助理玛丽不但聪明、勤劳，而且人也长得很漂亮，个性又很温柔，并且善解人意。可是，因为是工作上的伙伴关系，接触太频繁了，他反而不知该如何表达。

有一天，爱迪生的心情似乎很好，在实验室里和同事们有说有笑，他忽然对玛丽说："我要娶你。"

玛丽听了，以为他又在开玩笑，于是回答："哦，那当然好啊。"

玛丽说完了根本就没当回事，谁知爱迪生第二天就带来了戒指套在玛丽的手上。

玛丽呆了，没有想到爱迪生是认真的。她思考了一下，其实爱迪生对自己也是有爱意的，只是他从不表达罢了。

玛丽接受了爱迪生的求婚，两个星期之后，两人就步入了婚姻的殿堂。

在婚礼的宴会上，爱迪生幽默地对朋友说："这次的实验完全没有准备，虽然违反了实验程序，但竟然成功了。"

如果爱迪生把求婚的一招一式都解说出来，朋友会听得很肉麻。但是，事实却如此幽默有趣，让大家避免了一场乏味沟通的劫难。再比如，女友带你上了趟她家，见到了她的父亲，她也许会问："你喜欢我爸吗？"你如果千篇一律地回答："喜欢，他老人家很慈祥。"那就索然无味了。但你要是换一种方式，幽默地说："这就要看他是否同意我早点娶你了。"这句话不但别具趣味，而且不失时机地表达了对女友的爱，女友肯定爱从心来。

对心仪的人说出内心的爱慕，有时情况变化复杂，这时候则需要一点小技巧来增添情趣。大文豪托尔斯泰深谙此中道理。

托尔斯泰年轻的时候喜欢上了一位名医的女儿，可是一直都不敢对她表白，他时常到名医家中做客，这和善的一家人都对他印象很好。这家人都以为托尔斯泰对他们的大女儿有好感，所以就尽量地撮合他们，但谁也没有想到，他其实是喜欢上他们家的小女儿苏索亚。

有一天，托尔斯泰参加苏索亚家举办的一个派对。当其他人忙着跳舞、谈天时，他将苏索亚拉到一个角落里，说要和她玩猜谜，他用粉笔在小桌子上写了一些字。

他指着每个字的第一个字母对苏索亚说：“请你将每个字的第一个字母拼起来。”

当所有的字母组合起来，就变成了一句话，这句话是：“我爱的是你，不是你姐姐。”

苏索亚羞红了脸，点头接受了他的爱意。

在表达爱意的时候并不一定要很直接，有时用一些有趣的方法间接地表达出来，反而能够触人心弦，营造出别致的气氛。用点儿心思，不管是含蓄也好，轰轰烈烈也好，生动地表达绝对会有加倍的效果。不仅如此，多年之后彼此回想起来，也是别有一番滋味呢。

幽默是爱情的催化剂

幽默心得　　如果想获得心仪对象的好感，并进一步转化为爱情，除了要有一颗真诚的心和诚挚的态度之外，还需要机智与幽默的表达。没有幽默的参与，爱情之树便不能迅速地茁壮成长。

一个问题困扰了无数情窦初开的青年男女，那就是怎样向恋人表露自己的爱慕之情才是最恰当的。一般来说，表达爱慕之情并没有固定的程式可循，也没有现成的话语可套，不过，运用幽默的方式来求爱是个

不错的选择，就算不能情场得意，至少也不会对以后的交往造成影响，而且还可以保留一份美好的回忆。日本幽默家秋田实就曾经说过：“幽默是爱情的催化剂。”

懂幽默的人都知道，如果将一种语体的表达改变为另一种完全不同风格的语体来表达，通常具有让人忍俊不禁的效果。幽默情人为了使心仪之人在轻松愉悦之中欣然接受，也会借助这样一种方式来向对方求爱。

现实生活中不乏这样的例子，有一个男孩就是用这种新颖的赞美方式，使自己的“白雪公主”芳心暗许，并娶其为妻。在结婚的那一天，妻子幸福地公开了他们之间的浪漫爱情：

“当时，我在一所大学里做兼职银行出纳员，一个帅气的小伙子几乎每天都要到我的窗口来。他不是存款就是取钱，我还在纳闷他怎么有那么多业务。直到某一天，他把一张纸条连同银行存折一起交给我时，我才明白他都是为了我才这样做。我无法拒绝这诱人、新颖的求爱方式。”

那张纸条上写着这样一段话：“亲爱的婕，我一直储蓄着这个想法，期望能得到利息。假如周五有空，你能将自己存在电影院里我旁边的那个座位上吗？我把你可能已另有约会的猜测记在账本上了。假如真是这样，我将取出我的要求，把它安排在星期六。不管贴现率如何，做你的陪伴始终是非常愉快的。我想你不会觉得这要求太过分吧，尽快来同你核对。真诚的杰。”

只要能够扬长避短，在跟对方的交往中，在言辞上多用一些心思，以幽默风趣的谈吐，制造出一种活泼愉快的交际氛围，自然而然地，你就会获得对方的青睐。可以这么说，假如爱情中没有幽默和笑，那么爱也就没有了存在的意义。有位爱情专家说过：“爱就从幽默开始。”

在恋爱的时候，常常有人因为不知道怎样表达爱意，或因方法不当，或因言语不得体，使对方有了不必要的误解，甚至厌恶反感，结果

弄得“不成情人成仇人”，把一件本应非常美好的事情变成了一件糟糕至极的事情。

表达爱情绝对不能一味地死缠硬磨，那样只会使人厌恶。爱的表达是需要一些技巧的，需要花费一番心思，比如，考虑如何获得对方的好感与信任，考虑如何将好感巧妙地转化为爱情。在求爱的过程中，制造好感是最重要的准备工作，而运用新奇幽默的方式向对方传递爱意，则是营造好感、加深好感的最佳手段。

婉言回绝，给对方留足情面

幽默心得　求爱是求爱者美好感情的流露，就算我们必须拒绝，也要理解求爱者的心意，尊重对方的感情。爱情本身没有任何错误，我们应该借幽默给求爱者继续爱的勇气。

歌德曾经说过一句名言：“哪个青年男子不善钟情，哪个妙龄女郎不善怀春？”的确，男男女女在一起，本来就免不了暗生情愫。而在恋爱伊始，总需要有一方先行求爱，假如两厢情愿，那自然是皆大欢喜；假如不爱对方，那最好想办法巧妙地拒绝，尽量不要让对方下不来台，给对方留些情面。

有这样一个求爱故事：男孩很喜欢女孩，一直都紧追不舍。可是，女孩对男孩一点都不感冒，她冷冰冰地对男孩说：“你到底喜欢我什么，我改还不行吗？”如同骂人的最高境界是不带脏字一般，拒绝告白的狠手段也不过如此。尽管这会让对方立即明白你的心意，但未免有些过于残忍，要是惹得对方因爱生恨，那后果可就不堪设想了。

所以，拒绝求爱的言辞一定要格外谨慎，最好不要让对方产生被看不起的想法，应该尽量机智幽默地表明心意。可以得到别人的倾慕是你的魅力，有能力巧妙地拒绝示爱则是你的另一种魅力。

古罗马帝国女数学家希帕蒂娅长得特别漂亮，时常有英俊少年、贵族子弟跑来向她示爱，对她展开强烈的爱情攻势。望着桌前堆成小山状的求爱信，希帕蒂娅非常头疼，她对爱情抱着慎重和严肃的态度，当然不会轻易接受别人的求爱。

于是，希帕蒂娅拒绝了所有的求爱者，她的拒绝理由也只有一个："我不能接受你，因为我已经献身真理了。"

对于不合心意的求爱者，你当然要坚决地推辞掉。但是，推辞的语言要恰当，要委婉幽默，既要将自己的意思表达清楚，让对方没有心存幻想的余地，又不能让对方觉得你不近人情。这些借口不会损害对方自尊心，不仅能保全他人的面子，还可以表明自己的心迹，堪称美妙得体、委婉含蓄。

假如你不喜欢对方，又感受到了对方的心意，在对方正式对你表白之前，最好想办法提前表明心意，这样就可以避免暧昧，也不会让对方误解。如此一来，对方会主动放弃对你的追求，双方也不会尴尬，做不了情人也别变成敌人。不然，当无法避免同处一室时，两个人都会觉得尴尬。

假如是私下示爱，无论你如何讨厌对方，都要很有礼貌地先表达谢意，然后再婉转地拒绝对方。就算对方紧追不舍，你也要时刻注意自己的态度，言辞必须真诚、友善、婉转，使对方容易接受，千万避免不礼貌的挖苦和辱骂。比如，略带诙谐地对他说："谢谢你，请你不要因此而难过，我会永远欣赏你的好眼光的！"这样的回答，会让对方在笑声中了解你的真实心意，更会感受到你传递的温暖信息。

最后还要提醒大家一点，拒绝他人求爱后，我们要注意帮对方保密，特别是同学、同事之间，以免让对方陷入尴尬，不好做人。当年，著名数学家陈景润拒绝了众多爱慕者的求爱后，便将她们的求爱情书一

一烧毁，他说："这些姑娘以后还要恋爱、结婚，我一定为她们保密，扩散出去会对她们有影响。"

拒绝有分寸，一笑成朋友

幽默心得　　有幸得到别人的爱是一种难得的缘分，即便无法接受，也应该用自己的智慧巧妙地去拒绝。在拒绝求爱时，如果掌握好分寸，并加入一点用心的幽默，必然能使对方在笑声中感受到你的温暖。

人不仅有爱的权利，还有不爱的权利。当有人向你表白，希望跟你恋爱，而你的心里并不喜欢对方时，自然应该予以拒绝了。但是，拒绝对方的言辞是需要委婉恰当的。假如你的言辞过激，不仅会伤及对方自尊，还可能使其因爱生恨；假如你的言辞过于隐晦，又可能让对方抱有幻想，继续跟你做无谓的纠缠。因此，恰当地把握拒绝的分寸是非常重要的。

拒绝示爱的确不是一件容易的事情。你不仅要用简单的语言把意思表达清楚，还要尽量给对方留一些余地，让对方不至于陷入难堪之中。如果你的幽默言辞能让对方展露笑颜，那你们应该可以继续做朋友的。

打个比方，有位男士在公司联欢会上或朋友聚会时对你示爱，在众目睽睽之下，你觉得怎样拒绝他，才能既保全他的面子，又不拖泥带水呢？告诉他三天后给答复，然后私下拒绝他？这可不行，大家出于好奇会四处打听结局，弄得他更没面子。所以，你一定要当场拒绝，并且注意语言技巧，避免让对方下不来台。例如，假装大大咧咧地当众质问他："你也太不厚道了，我是剩女怎么着了，为什么大家都爱拿这事儿寻我开心？今儿我干脆就当众宣布好了，我是非金城武不嫁的，以后谁再开我玩笑，我就跟谁急！"

这段语言中隐藏了一定的自嘲、自我贬低成分，尽管你拒绝了对

方，但并没有摆出高高在上的姿态，反而将被拒绝的示爱者抬到了一个较高的位置，让他有苦也道不出。而且，通过语言技巧，你拒绝的对象已经由示爱者悄悄扩散至“大家”，也免得对方陷入难堪。他只消微微一笑，说句“你居然连这玩笑都能看穿”，就可以消解被拒绝的尴尬，保全个人的自尊。

我们再来看看一位姑娘的表现：

有一个小伙子当众向一位姑娘表达倾慕之心。

姑娘问道：“你真的爱我吗？”

小伙子：“是的，我敢对天发誓……”

姑娘：“那你用什么证明呢？”

小伙子：“用这颗赤诚的心。”

姑娘委婉地说：“对不起，你是唯‘心’主义者，我可是唯‘物’主义者啊！”

小伙子嘴里说的“赤诚的心”，跟唯心主义和唯物主义的哲学名词没有任何牵连。可姑娘在这里把它们硬给联系到一起，使人感到非常谐趣新奇之余，也将拒绝的意思传递给对方。就像我们前面讲到的，有些人也会采用幽默的语言来求爱。在这种时候，如果被追求的一方要拒绝对方的求爱，更应该幽默以对，这样不仅能够达到自己拒绝的目的，而且还能让求爱者会心一笑。

钢琴师向同乐团的一位姑娘求爱，他的情书内容如下：

“你的皮肤像白色琴键那么白净，你的头发像黑键那么黑亮，在我眼里，你是世界上最美的一架钢琴。”

在回信中，那位姑娘写道：“可是我是拉小提琴的，而从你身材看来，很像大贝司（低音提琴，样式笨大）。我担心咱们两个琴瑟不谐呀。”

姑娘针对钢琴师职业感十足的求爱信，采用同样充满职业特性的回信予以拒绝。由琴瑟和谐到琴瑟不谐，拒绝的语言也透出高雅的气质。在现实生活中，你很可能会遇到对方抱着谈情说爱想法的约会，为防患于未然，假如你不喜欢对方，最好尽早对此婉言谢绝，让对方知道你的心意，放弃对你的追求。

护士曹颖长得漂亮又机灵，大家都很喜欢她。这天下班，办公室年轻的张医生对她说：“小曹，一起去吃饭好吗？我有一件非常重要的事想跟你说。”

曹颖马上就明白了“重要”的含义。于是，她笑着说：“好啊！我也刚好有事情要请你帮忙呢。”

张医生一听高兴极了，满脸笑容地说：“行，只要是帮你的忙，我绝对两肋插刀。”

曹颖又笑了：“可没那么严重，不过是我男朋友脸上长了几颗青春痘，我想问你怎么治疗效果更好一些。”

采用类似幽默含蓄的拒绝方法，一般情况下都很有效，能够使对方不损颜面地知难而退，再见面时也不会过于尴尬。在爱情的角力之中，被拒绝的一方免不了会有受伤的感觉。如果拒绝的一方能够主动安慰一下，那便再好不过了。

在拒绝一名男子的求爱后，漂亮的小姐安慰他说：“不过，你不必过于伤心，我会永远欣赏你的好眼光。”

以一种赞许的姿态来回应别人的爱慕，不仅是一种有良好教养的表现，也是一种十分得体的处世方法。拒绝别人是一种与人相处的艺术，拿捏好分寸是最为重要的。如果运用好幽默的权杖，就不会让对方感到难堪，并可以很好地表达自己的意思。

第二节　极致幽默情人，恋爱不再平淡无味

缺少幽默，爱情太平淡

幽默心得　　如今，很多年轻人都有自己的个性特点，要是对其语言的使用稍作研究，便不难发现一个普遍的现象，那就是对恋爱中的幽默语言知之甚少，这往往会制约感情的进展。

随着经济的发展，生活也变得丰富多彩起来，而当代青年也是形形色色的。假如我们从语言的幽默感的角度来观察当代青年，可以发现不少青年男女在恋爱中语言的使用方面存在着一些问题，使得爱情过于平淡或者容易夭折。

下面我们就逐一探讨几个常见的问题，希望对恋爱中的男女有所帮助。

一、对心上人唯命是从

相声《虎口遐想》中，有一段经典的台词，说得非常幽默：

甲：你说如果我有个对象的话，我能星期天没事跑这儿看老虎玩来吗？

乙：那怎么就不能来啊？

甲：怎么不能？搞对象的小伙子你们说说，你们搞对象，你们到了星期天——谁不上丈母娘家干活去。

乙：是这样吗？

甲：是这样吗！我跟你讲，我们家老二自从搞对象起，人家丈母娘家再也不雇保姆啦！

乙：那这么说你就愿意当这保姆？

虽然仅仅是段相声，并不是某青年的真实话语，但内容却既真实而又充满幽默感。不少青年为了获得心上人的爱，表现得很驯服，唯命是从，有叫必应，有的甚至毫无主见，没有任何原则，这往往会让追求者失去自我。

二、醉心于甜言蜜语

前几天在网上看到一则《厨师的情书》的幽默小故事：

年轻的厨师给女友写情书："亲爱的，不管在煮汤或炒菜的时候我都想念你！你简直像味精那样缺少不得。看见蘑菇，想起你的圆眼睛；看见猪肺，想起你的红润柔软脸颊；看见鹅掌，想起你的纤长手指；看见绿豆芽，想起你的腰肢。你就像我的围裙，我不能没有你。答应嫁给我吧，我会像侍候熊掌那样侍候你。"

女友给他写了回信："我也想起过你那像鹅掌的眉毛，像绿豆芽的眼睛，像蘑菇的鼻子，像味精的嘴巴，还想起过你那像雌鲤鱼的身材。我如同鲜笋一般嫩，未够火候，出嫁还早哩！顺便告诉你，我不打算要个像熊掌的丈夫。其实，我和你就像蒸鱼放姜那样，相信你明白我的意思。"

现实生活中，这样的青年确实不在少数，总以为只有甜言蜜语才能传递爱意，才够甜，才有味，甚至不惜生搬硬造。就像这位年轻的厨师，想编成一篇充满甜言蜜语的求爱信，由于比喻不恰当，显得感情不真实，结果却适得其反。这个故事就对那些青年的甜言蜜语进行了善意的嘲讽。

关于这方面的幽默是很多的，不知你是否听过"赴汤蹈火"？

在给女朋友的信中，小伙子写道：

"我爱你爱得如此之深，以至愿为您赴汤蹈火。如果星期六晚上不下雨，我一定去找你。"

由于甜言蜜语没有真实的感情基础，有的甚至直接从书本上抄袭词句，用其代替自己的语言表达，所以往往很难达到预期的效果。

三、何时何地都直言不讳

真心地爱一个人，那么就应该在任何时候、任何事情上都讲“真话”，对其没有丝毫的隐瞒和做作，这种观点自然是正确的。但是，也不能过于绝对化，更不能简单地理解为“爱情就是真诚”。比如，当谈论彼此的不足之处和需要评价对方的不足时，就要坦率与委婉相结合，直言与婉言互为补充。

一位聪明的小伙子和一位漂亮的姑娘，他们互相爱慕着。小伙子刻苦学习，很有上进心，就是个子有些矮，在这点上，小伙子时常感到自卑。

这一天，小伙子问姑娘：“你觉得男子要身材高大才有魅力，是吗？”

“是的。”姑娘点头表示附和。

于是，小伙子开始有意地回避姑娘，两人终于分手了。

男子身材高大显得硬挺帅气，这是毫无疑义的。但是，这位姑娘也可以委婉地表达出来：“男子高大是有魅力，可男子的最大魅力还在于他的聪明才智；矮人多为足智多谋之人，做大事业的也是矮子居多。”假如这样幽默地说出，也许他们的爱情也不至于夭折。

四、沉默少语

有些青年总觉得，“会捉老鼠的猫不叫”，“会叫的鸭子不下蛋”，反正我对你是真心的，是否表达出来、怎样说都没有关系。像《天仙配》中的董永，傻乎乎的不善说话，却能被美貌的七仙女看上，因此，恋人之间还是少说为佳，言多必失。于是，原先不会说的心安理得，会说话的也尽量控制自己少说话。

实际上，如果男青年过于缺乏新时代的特色，是很难获得女青年好

感的，很容易让女方觉得跟不上潮流。生活中有很多类似的例子，如“羞于启齿”就非常典型。

青年小刘跟女朋友从认识到恋爱，已经相处了好长一段时间，可害羞的小刘却一直不敢向女朋友求婚。

女朋友忍不住问道：“小刘，你是不是有话对我说？”

小刘红着脸，吞吞吐吐地答道：“是，是的，我想……想问你，你愿意死后葬在我家的祖坟吗？”

尽管这则幽默更像笑话，但也说明像小刘这样的青年也太不善于辞令了，居然说出这种应该避讳的话，也不担心会使美满的爱情半途而废。

幽默口才，做最合格的情人

幽默心得　　假如你懂得在你和恋人之间使用幽默口才，那么，你就会发现这可以为你的恋爱生活增添许多快乐。恋人间的幽默是一种永远迷人的诱惑，是一种无法抵挡的诱惑。

有了幽默口才，我们就可以拥有自己所需要的精神生活。有了幽默口才，我们就可以自由地感受自我与环境，发挥并表现出自己的才能与力量。有了幽默口才，就算面对事业的失败和人生的苦恼，我们也能放开自己的心胸，在痛苦中拥抱欢乐。

幽默口才之所以被无数人称道，就在于它可以将不协调的事物调节到和谐的状态。男女之间总是存在着一些令人神往的神秘东西，这种东西对双方都是一种诱惑，也是男女之间相互吸引的原因所在。这种奇妙的东西就是情人间的幽默口才。

在恋爱过程中，有一种偷换概念的幽默口才，它总是能带来真心的欢笑以及双方情感的升级。

一对恋人正处于热恋阶段，他们在公园里约会，女朋友问："我问你，不要瞒着我，你在跟我恋爱之前，有谁曾经摸过你的头、揉过你的发、捏过你的颊？"

男朋友想了一下，说："啊，这太多了，昨天，就有一个……"

女朋友愕然，急急地问："谁？"

男朋友一本正经地说："理发师。"

这个小伙子把"还有什么女孩亲热你"的概念转移到"理发师"身上，一语出口，女朋友怎能不为之一笑呢？在求爱过程中，男性总是想方设法地用甜言蜜语对女性发起攻势，大部分女性对这种进攻都束手无策，这种时候，要是使用幽默口才作为自己的武器，就能达到促使对方的伪装落败的效果，而且还能为自身的可爱与机智加分。

男青年："请你相信我。"

女青年："如何相信呢？"

男青年："亲爱的，我那纯洁的爱情只献给你一个人。"

女青年："那些不纯洁的爱情给谁了呢？"

还有，当你的男友正被周围的其他女孩吸引时，不要蛮横地加以指责，这样做很难达到你想要的目的，而且还会有损你在他心目中的形象。用幽默调侃的语言给他温柔一击，这会使你在实现目的的同时彰显女性魅力。

一对恋人参加聚会，女孩子发现男朋友忘记了自己，他一直用羡慕的眼光

偷看坐在对过的那位时髦的女郎。

于是，她伏在男朋友耳边悄悄说道：“你跟她说句话吧，不然别人该把她当作你的未婚妻了！”

看，这个女孩子多么聪明，一句话就把男朋友从失态中唤回来了。这种钝化了的攻击，任何男人都没有办法拒绝。

“小心眼儿”是很多陷入爱情之人的共性，当女士醋意上升的时候，就需要男士的幽默感来中和一下酸意了。

一对恋人正在海滩上晒太阳，女孩发现一个穿着最新款三点式泳装的女郎走了过来，站在海滩上一个劲地搔首弄姿。

“喂，你看！”她对躺在旁边的男朋友说，“她和你崇拜的××一模一样。”但男朋友并没有理会，依旧闭着眼睛躺在那儿。

女孩诧异地问道：“怎么？难道你真的一点都不感兴趣吗？”

“当然，”男朋友说，“假如她真和××一样，你是绝对不会让我看的。”

这位男朋友很了解女孩喜欢吃醋，面对女朋友的讽刺也非常冷静，并用带有幽默感的语言回敬了她，不仅批评了女朋友的小气心理，又表明自己知道她深爱自己的情感。

书信也幽默，鸿雁传情意

幽默心得　男女的恋爱是一种艺术，书信（情书和短信）的写作更是一种艺术。假如说情场如战场，那书信便是爱情攻坚战中最有力的武器，可以为平淡的相处增添情趣。

在求爱的时候，情场上的胜利或失败，跟书信的写作水平至少有

50％以上的关系，因此，写情书、发情话短信都要讲求一定的语言技巧。

在33岁时，老舍先生就已经是文坛著名的作家了，但还未成婚。当时，朋友们发现他跟胡絜青的性格和爱好非常接近，于是就刻意撮合，大家轮流请他俩吃饭。

赴宴三次后，两人已经领会了朋友们的好心。于是，老舍给胡絜青写了第一封信，内容如下：

“我们不能总靠吃人家饭的办法会面说话，你和我手中都有一支笔，为什么不能利用它——这完全是属于自己的小东西，把心里想说的话都写出来。”

信写得真诚而坦率，胡絜青自然是没有异议了。他们相约，每天都给对方写一封信，假如哪天老舍没有收到胡絜青的信，他就跟丢了魂一样坐立不安。

不管是情书还是手机短信，都是用来表达内心的真挚情意的，所以必须写得情真意切，才能打动心弦、赢得芳心。书信也是一种非常强烈的“印象装饰”，因为它企图通过优美的文辞和修饰过的语句，来传递爱慕之情并打动对方的心。幽默的求爱、求婚方式，似乎更有魅力，更富有打动人心的浪漫情趣。

1780年，富兰克林丧偶后独自在巴黎生活，他向他的邻居——一位迷人而有教养的富孀艾尔维斯太太求婚。

在给艾尔维斯太太的情书中，富兰克林说，他梦见自己的太太和艾尔维斯太太的亡夫在阴间结了婚。接下来，他又写了一句话：“我们来替自己报仇雪恨吧。”

后来，这封情书被评为文学的杰作、幽默的精品。

恋爱时，写情书具有投石问路的作用，可以试探对方对自己究竟有

没有“那种意思”，假如过于庄重严肃，一旦遭到回绝，势必一时在情感上无法承受，极有可能会陷入痛苦之中。要是恰当地运用幽默的技巧，以豁达的态度对待恋爱问题，就算得不到爱，也不至于懊悔，不会让自己的自尊心受到创伤。

有一位男青年给女友发了一个短信，内容是：

“昨夜，我梦见自己向你求婚了，你怎么看呢？”

他的女友巧妙地回答：“这只能表明睡眠时的你比醒着时的你更有人情味。”

善于在遣词用句上花一些工夫，以幽默风趣的谈吐制造出一种轻松甜蜜的交际氛围，不知不觉中，你就会获得意中人的青睐。可以这么说，假如爱情中失去了幽默和笑，那么爱也失去了存在的意义，因为幽默是爱情的开始。

幽默情话，帮助爱情保鲜

幽默心得　　在有些人看来，甜言蜜语式的情话或许是一种矫情，但是，幽默的情话却不同，它对所有人来说都是一种情趣。

幽默无处不在，谈恋爱也同样如此。情人间时不时地来点小幽默，不仅能加深彼此之间的感情，还能让二人世界更加五彩斑斓。

小伙子：“认识你是我这一生最大的幸福，你简直是我黑夜中的电灯泡……”

姑娘把小伙子推开，说：“去，你给我离远点。”

“你这是干吗呢？”小伙子有点摸不着头脑。

姑娘："既然我是电灯泡，那你当心触电。"

一句"当心触电"，在打趣之余，更有一种撒娇的意味。谈恋爱，偶尔来点幽默就像变魔术一样，总是那么令人心驰神往，令人迷醉。散发着机智的甜言蜜语，令你在恋人面前充满了难得的魅力。

女友听说最近男友状态不好，做什么事情都心不在焉，所以就想安慰一下他。

女："亲爱的，听说你最近工作不是很顺利，没什么效率，是不是没用什么心思，心跑哪里去了呢？"

男："问我的心跑到哪里去了，你还真是健忘，你忘了上回我们约会的时候，你已经叫我把心交给你了吗？"

男孩话锋一转，便转到了另一个话题，不仅表达了对爱人的那份在乎，让对方觉得自己的重要，同时也巧妙地回答了她的问题。我们知道，幽默的言谈是爱情中最丰富的话语，在无形中便自然而然地增进了彼此之间的感情。

女："你在看什么呢？老盯着我。"

男："你的眼睛。"

女："你这样盯着我看已经不止一次了吧？"

男："你知道为什么吗？"

女："不知道，为什么啊？"

男："因为你眼睛里有我。"

这样的甜言蜜语，能不让女孩子更加动心吗？我们总说恋爱使人的生命焕发出甜美的光芒，而恋人的笑则是恋爱中甜蜜的芬芳。令恋人如

沐春风的不仅仅是玫瑰花，还有你幽默睿智的情话。

暗示的幽默，情人间的亲密接触

幽默心得　　在微妙的恋爱关系里，每一个细微的动作，每一句话语，都会受到微妙的心理因素支配。假如你能技巧性地掌握和运用这些因素，就可以明白幽默情话的深意，跟情人进行第一次亲密的接触。

古诗云“我泥中有你，你泥中有我”，正是热恋情侣如胶似漆般难以离分的真实写照。如果想让爱更亲密，不仅需要双方用心营造浪漫的气氛，还需要恋人用机智与幽默表达出自己内心深处的浪漫情怀。否则的话，很容易在爱情的角力中败下阵来。

恋人之间，随着相爱程度的加深，自然而然会有肢体的接触，会出现亲昵的举动。这一切都是正常的、恰当的。不同的是，有的人比较大方，而有的人有些胆怯。面对羞涩的爱人，也许你可以试着用幽默破除他心中的疑虑。

一个小伙子性格比较内向，虽然很想跟女朋友亲近，但就是缺乏勇气做实质性的尝试。他的女友也很着急。

一天晚上，小伙子和女友在花园里约会，女友突然想到了一个鼓励他亲近自己的办法，她对坐在身旁的男友说：“听人说，男人手臂的长度刚好等于女子的腰围，你相信吗？”

小伙子立刻拉着女友站了起来，然后挽住了心上人的柳腰，温柔地说：“来，我给你比比看。”

女孩主动说出了男友一直不敢提的要求，聪明幽默地表达了想跟男友“亲近”的想法，而又避免让自己陷入尴尬。这样的女孩如何能不让她

的男朋友喜欢呢？

一个小伙子悄悄从后面蒙住了恋人的眼睛：“给你三次机会猜猜我是谁？猜不中的话我就要吻你了。”

女友俏皮地说：“你是莫扎特、徐志摩，还是达·芬奇？都不对呢？算你赢了！”

谁都听得出，女友故意说错这一串人名，是在幽默地暗示男友“吻我吧”，估计男友心里也是乐开了花。

当然，大部分女孩子都是羞涩而拘谨的。因此，当男友打算表达亲近需要的时候，要格外注意暗示的幽默技巧，委婉地争得女友的同意。比如，遇到比较羞涩的女孩，小伙子在提出亲昵请求的时候，一定要懂得采取另外的方式。

烛光晚餐、鲜花红酒，都是营造浪漫的绝佳武器，假如想让这种浪漫气氛更为浓烈，那就多想些幽默招数来锦上添花吧。

一个小伙子为女友捧上一束鲜花，女友见了一时高兴，激动地抱着他就吻。谁知小伙子却挣脱向外就跑。

女友不解地问：“有什么事啊！”他兴奋地说：“再去拿些花来。”

小伙子幽默地将鲜花数量跟亲吻数量联系起来，营造出一种令人忍俊不禁的效果来，同时将自己的爱意暗自传递出去，女友自然会感受到他的浪漫，心甘情愿地再次献上热吻。

幽默双人舞，将爱情进行到底

幽默心得　跟恋爱时相比，那些两人世界更离不开幽默，我们应该相信一

点，不管在什么情况下，一对善于以幽默来润滑生活之轮的小夫妻，他们获得的幸福比任何家庭都多。

爱情之火燃烧到一定程度，就该开始二人的城堡生活了。很多人有过从爱情到“城堡”的体验，不过他们的感受是当初的爱火似乎熄灭了，妻子抱怨丈夫好吃懒做、不理家务、感情迟钝，丈夫觉得妻子缺乏激情、枯燥乏味。不管是爱情还是家庭，都依赖一种双向的合力运动，成亦在此，败亦在此。

没有人不希望婚姻甜甜蜜蜜，家庭幸福美满，享受无穷无尽的温馨和乐趣，将爱情进行到底。对于每一个做丈夫或做妻子的人来说，希望婚姻生活幸福美满都是一个美好而且不算过分的要求。然而，在日常生活琐事的冲突中，如果保持这种朴实的幸福，使自己的爱情始终如恋爱一样美好，仅凭主观想象和愿望是不够的，还要有一种技能——用幽默助燃爱情之火，将爱情进行到底。

富兰克林曾经说：“婚前要张大眼睛，婚后半闭眼睛就可以了。”因为那些婚后睁大眼睛的人，往往会抱怨自己婚前瞎了眼睛。因此，任何一个成了家的人，不要随便去否定自己的眼力，应当试着以幽默去经营自己的爱情。假如没有根本性的、重大的分歧，幽默将使婚姻生活始终处于保鲜期。

有一位男士，非常有幽默感，为人脾气随和，他的妻子似乎被他传染了，也很有幽默感，两人经常跟彼此开些小玩笑，丰富两人的感情生活。

有一次，乘坐电梯，里面只有三个人。这位男士目不转睛地盯着旁边那位美丽的长发女郎，他的妻子不高兴了。

突然，那个女郎转过身来，给了这位男士一巴掌，嘴里说道：“给你个教训，下次别偷捏女孩子！”

当夫妻俩走出电梯时，这位男士委屈地对妻子说：“我真的没有捏她！”

妻子说："我知道，因为我捏了她。"

为了教训一下丈夫的失态，妻子巧妙地利用了女郎常规的心理反应，使女郎判断失误，让丈夫有苦难言。对一个具有幽默感的丈夫来说，这种惩罚称不上过分，而且有的丈夫还会用欣赏的眼光来看待妻子。而对那些毫无幽默感的丈夫来说，妻子最好不要自作聪明玩这种鬼主意，否则，很可能会让自己陷入难堪。

在现实生活中，我们经常会遇到一些聪明的夫妇，他们都善于以开玩笑的方式来表达爱情。因为懂得幽默，所以他们过得很快乐。

丈夫跟朋友损妻子："我老婆从来不懂得钱是什么，她觉得任何商品都是5折的东西。"

妻子也不甘示弱："所以我才会嫁给你啊，因为你的聪明也是打过折扣的。"

睡前，丈夫跟妻子说："记得叫醒我看足球现场直播啊。"

妻子说："明天看重播不一样吗？"

丈夫回道："新婚跟二婚能一样吗？"

夜过半，妻子大声对丈夫嚷嚷："快起来看你的新娘子。"

妻子第N遍提醒丈夫："不要忘了，明天是我们的结婚纪念日，你说我们该如何庆贺一下呢？"

丈夫考虑了一会儿说："到时候，咱们安静两分钟，怎样？"

很多人觉得，生活是时间的形态。在家庭生活的漫长岁月中，这种形态会显得呆板而凝固。于是，便出现了节日、生日等活动，人们在诸如此类的活动中怀念某些值得怀念的时刻，其最终目的是为了留住美好的爱情。

所以说，我们应该牢记生活中某些有意义的时刻，让直达人心灵深

处的幽默产生长远的影响，以便将来回顾这一时刻时，仍然会露出幸福的微笑。罗钦斯基夫人在其名著《生命的乐章》一书中，记载了这样一个故事：

别人问罗钦斯基："你生了儿子，满意吗？"

他回答说："这得问我夫人，因为孩子是她生的。至于我，诸位，我平生最满意、最辉煌的成就便是我竟能说服她嫁给我！"

罗钦斯基夫人马上接着说："我为他生了孩子，却丢掉了皇冠！"

一刹那间整个屋子充满了笑声。

不管是做妻子的还是当丈夫的，恐怕谁也不会把这些愉快的时刻忘掉。

即便是在双方发生分歧的情况下，如果你能撇开严肃的态度，以幽默来暗示责备，那么就算你选择半讽刺、半宽容的幽默，也可以将愉快而不是伤害传递给对方。

丈夫："你出门时，能不带那只怪模怪样的花狗吗？"

妻子："我觉得那条花狗挺可爱的。"

丈夫："你非要带着它，是想以它作对比，显示出自己的美貌吧？"

妻子："你真糊涂，假如想那样，我还不如带你出去呢！"

在婚姻生活中，不仅需要有温柔的感触，不断激荡的热情，更离不开幽默的魔法。这种魔法可以表现出你的灵巧、有趣、富有朝气，它能使爱情之火一直燃烧下去。

某病理学专家在报纸上发表了一篇名为《论吸烟的危害》的文章。

妻子问："报社给的稿酬你都干什么用了？"

专家回答：“今天上午买了一条‘软中华’，请客了。”

这对话不失为一个良好的开端，之后的整个晚上，他们的家里都会充满欢笑。一般来说，这种润滑生活轮子的幽默往往会暗含着善意的讥讽，但我们不需要为此担心，因为它产生出来的是情感的火花，能使双人舞更加和谐美妙。

第三节　当爱情失控，用幽默来平衡

用幽默来弥补你的错误

幽默心得　　恋人之间感情再好，也免不了发生磕磕碰碰的事情。当恋人闹矛盾或者一方有过失时，假如能够适当地加入幽默这种润滑剂，不仅能够避免进一步的摩擦，还有助于增进双方的感情。

俗话说得好："相爱容易相处难。"恋爱如同共舞一支双人舞，再高超的舞者也免不了有踩脚的时候。犯错误是恋爱中很难避免的事情。那么，当恋人间的一方做错了事或有过失的时候，难免要给一个解释，这种时候，用简短的幽默可省去一大段解释，也能避免对方没完没了的埋怨。比如：

钱小小没有时间观念，跟男朋友约会常常会迟到半个小时。

第一回，她进行了自我责备："我迟到，我有罪，我罪该万死！"

第二回，她转守为攻地说："我看是你的表拨快了半个小时吧！"

第三回，她还是有理由："我的表是按北京金秋时间，比夏令时慢半小时呀！"

她每次都有办法为自己狡辩，逗得男朋友对她又爱又恨。不过，天底下有哪个女孩跟男友约会不会迟到几次呢？于是，男朋友也就一笑了之。

钱小小靠着幽默解释了自己的过失，也得到了男友的原谅。但是，迟到终究是不妥的，恋人能够容忍，是因为有爱情的力量，所以大家还是谨慎一些。如今，"野蛮女友"是越来越多，这不仅仅体现了现代女性的个性化，更是现代男性包容女性的结果。可是，男人大多好面子、爱

吹嘘，所以很容易出现面对女友“当面羊，背后狼”的情形。就像下面这位：

一个派对上，大家玩得非常尽兴，小李对赵武说：“听说你女友是个‘河东狮’？”

赵武为了面子只得跟朋友吹嘘：“哪里，她见了我像见了老虎一样！”

谁知这话被女友听到了，大骂道：“混账，你说谁是老虎？”

他只好讨好地说：“我是老虎，你是武松呀！”女友被逗笑了，气也消了。

上面的赵武就是巧妙地运用了“武松打虎”的典故，安抚了盛怒中的女友。面对“野蛮女友”，你也可以试试这一招。在明确自己做错了的情况下，你不妨以幽默的方式跟你的恋人一起笑，笑你犯下的错误。当然，生活中的某些小错误是无法依靠一个简单的自嘲来弥补的。假如你惹得恋人生气了，又拉不下脸来道歉，应该怎么办呢？

一对恋人吵架了，女友气得转身就要走。小伙子一把抓住女友的手，把她拉到附近的餐厅里，温柔地说：

“亲爱的，要走，先把饭吃了，你才有力气走；要吵，也得先吃饭，你才有精力跟我吵架啊。”

见男友这样来逗自己，女友也忍不住笑了。

小伙子的话，不仅用幽默逗笑了女友，还传达出了深深的关爱之意。小伙子的幽默就像及时雨，使双方的矛盾隔阂很快消除。假如双方因为一时的矛盾已经僵了好几天了，又该如何破冰呢？下面这位小伙子的做法倒有几分创意：

一个小伙子犯错惹怒了女友，女友连续好几天都不理他。小伙子只好将一

袋女友爱吃的香蕉和一罐红豆放到女友家门口，并附上一张字条，上面写道：

红豆生南国，春来发几枝。

愿君多采撷，此物最相思。

送你一香蕉，愿解心头锁。

唯有一事求，请你原谅我。

红豆寄相思，香蕉表歉意。看到小伙子那么有才情的诗句，女友必定忘却心里的不快，回以嘴边的莞尔一笑吧。

一位恋爱专家曾经说："只要怀着一颗热爱生活的心，有着一双善于观察生活的眼睛，珍惜几世修来的相知缘分，爱之幽默便会像喷泉一样不断地涌出。"

幽默谈吐，守护爱情之花

幽默心得　　幽默谈吐作为一种含蓄的表达方式，使得单身男女乐以此道在恋爱生活中表达爱的情感，解决爱情中的小摩擦，在欢笑中传递浓浓的爱意。

在恋爱过程中，情侣之间不可避免地会出现一些误会或矛盾，这时要想跟恋人尽快和好，就需要以幽默来巧妙解决。

有一对情侣约会，小伙子迟到了，姑娘撅着嘴不高兴。

小伙子见此情景微微一笑，然后，不慌不忙地走到姑娘身旁，对她说："我今天有一个重大发现。"女人不作声，用疑惑的眼神看了男友一眼。

小伙子赶忙上前一步，附在女友耳旁小声说："我告诉你一件事，请你保守秘密。我今天才知道——你是如此爱我。"

一句悄悄话，姑娘脸上立刻"多云转晴"，洋溢着幸福的微笑。

爱情是那样地甜美，爱情之花需要用甜甜蜜蜜的话语来滋养。但甜言蜜语不能有虚夸成分，而应该是发自内心地爱慕、赞美和尊重对方的言谈。要想使甜甜的话语听上去婉转动听，就需要借助幽默的力量。

有一个姑娘问男朋友：“你为什么一直送人造花给我？我更喜欢鲜花啊。”男朋友从容答道：“亲爱的，这是因为鲜花很容易枯萎，它们总是在我等你的时候就枯萎了。”

“真的吗？你真的特别爱我吗？”姑娘不放心地追问。“特别爱你。”“那你愿意为我献出生命吗？”

男朋友捧住姑娘的脸，看着她的眼睛认真地说：“亲爱的，我想这可不行。因为假如我死了，就没有人能像我这样来爱你了。”

姑娘一边高兴地抿嘴笑，一边嗔怒地捶打男朋友的胳膊。

跟心仪的对象交往，一定要善于使用幽默的谈吐，做到诚恳对人、热情大方、自尊自重，全方位展示自身良好的修养和人品，用心赢得异性的尊重和爱。就算遇上磕磕绊绊的事情，也能够用幽默来化干戈为玉帛。

有一位文学博士生，在热恋的时候，仍专心不二地用功读书。女友不满地说道：“但愿我也能变成一本书。”博士疑惑不解地问：“为什么啊？”女友说：“那样你就会长时间把我捧在手上了。”

见女友满脸的不快，博士赶紧打趣地说：“那可不行，要知道，我每看完一本书都会换新的……”女友急了：“那我变成你书桌上的古汉语词典好了！”

话一说完，两人都禁不住扑哧笑了。

用幽默来解决恋爱小矛盾时，还要注意把握好说话的尺度和时机，以避免不仅没有把问题解决，反而使场面更不好收拾。

有一个姑娘跟男朋友约会，结果迟到了半小时。当姑娘赶到时，小伙子正焦急地东张西望。姑娘不好意思地招了一下手，然后走过去解释：“对不起，我又来晚了。不过，这次是有原因的，我的手表没电了。”

小伙子笑笑说：“看来你应该换一块手表了，不然的话，下次约会我就可能换人了。”

假如两人的关系已经敲定，到了无话不谈的地步，这样幽默一下可能有不错的效果。但是，要是双方还比较生疏，那最好不要这么说话，否则，姑娘不仅不会考虑“换手表”，反而会直接换一个男朋友。

幽他一默，“被分手”不失态

幽默心得　　不管你愿不愿意承认，“被分手”已经让你在二人关系中处于下风了。这时，你千万不要忘了顾及自己的颜面，不要痛哭流涕，更不要跪在地上哀声挽留，与其那样，还不如微笑着幽他（她）一默。

失恋对人造成的创伤非常严重。生活中，有些人在失恋后做出一些极端的事情，选择轻生的人不占少数，更严重的还会拿出刀枪，以死相威胁，听来让人不寒而栗。“被分手”已成事实，你已经失去了爱情，这时请努力保全你的尊严，莫让自己输得一败涂地。

我们不能否认，失恋的确让人痛苦万分，特别在自己不想分手，而对方坚决提出分手的情况下，就更不容易释怀。这种“被分手”的失恋给人的感觉跟嘴里长了溃疡相差无几，越痛越想去舔，越舔却越感觉到痛。但是，无论如何你必须记住一点，失恋可以痛苦，可以难受，但千万不要让自己失态。我们可以失去爱情，但绝不能因此而在对方面前丢丑。

也许，被甩的瞬间让你觉得尴尬、觉得落魄，内心更是犹如万箭穿心一般，但不管怎样，都请你不要失了姿态。失意落魄不可怕，被甩、被背叛也不可怕，可怕的是你在对方面前失了尊严、失了面子，让对方暗自庆幸，觉得离开你是件正确的事情。所以，“被分手”时请不要难过，大大方方地幽他（她）一默，甭管是出于真心还是假意，都送上一句“祝福”，好聚好散，至少让彼此拥有一个美好的回忆。

那红的男友和那红相恋仅半年，就移情别恋，迷上了另外一个小女生。为了给那红留些颜面，他模仿辞职信的样式，给她写了封分手信，请辞“情人一职”。那红看到信非常难过，但男友是自己的属下，她不想因此失态。后来，那红写了这样一封回信：

您好：

关于您请辞的提议，经过董事会开会讨论，以下决议事项向您说明：因您当初面试时的职务为情人，标准要求自然很高。尽管试用期间你的表现不佳差点被开除，但念在你苦苦哀求且信誓旦旦地说明自己能够改进与胜任，才予以留任。如今您自愿请辞，董事会当然应允，但自动离职是没有遣散费的。假如您愿意，马上将您调转朋友部门，另施重用。

董事会成员代敬上

那红是公司女董事，而男友偏偏是其下属，如果在分手一事上有什么失态行为，日后很难在公司树立领导威严。于是，她也用回复职员辞职信的方式，给男友写了一封回信，并大方地表示可以继续做朋友，以此减轻对方的心理压力。对待分手有如此的度量，实属难得。当然，这种分手幽默不是每个女孩子都施展自如的，但直接拿来效仿也未尝不可。就算你无法表现出那红的气度，至少让对方明白你有一颗努力坚强的心。

失恋之后，人的幽默反应一般有三种。第一种，就是宽宏大度式的幽默，就像上面这位很有决断力的女董事那红，她能把“被甩”这件事等同于公司日常事务一样，大脑仍能冷静地保持正常运转，做出最合宜的反应，以寻求利益的最大化。当然，这很考验一个人的理性程度，假如你不够冷静，头脑运转又有些滞后，也可以尝试另外一种途径，以自嘲为自己解决困境。

除了宽宏大度式的幽默之外，就是略带报复意味的小幽默了，分手可以接受，但会想办法让对方知道点厉害。下面给大家举个例子：

春华的男友爱上了别人，提出要跟她分手。春华真诚地表示挽留，竟然被断然拒绝，而且男友一点儿情面都没给她留。几天后，春华找了个借口约男友出来见面，然后大大方方地递给他一本包装精美的礼物，微笑着祝他幸福，然后潇洒地转身离开。

当然，给礼物时她要求前男友在自己离开后打开，因为那礼物是一本名为《自恋狂的自我检测》的书籍。

假如你觉得自恋狂之类的有些过火，也可以买本《坚决地和第三者说“NO”》、《男人不该劈腿的N个理由》，等等。总之，书的名字最好有些讽刺意味。要是买不到称心如意的书，你也可以随便找本书，在封面贴张白纸，自己写个非常显眼且极具讽刺的书名。总之，你要让负心人在看到书名的一刹那，露出惊愕且负疚的表情。当然，这类幽默的恶作剧千万不能失了分寸，假如幽默过火变成人身攻击，可就会降低你的水准了。

相比较来说，创造后一种幽默要更容易得多，因为气场氛围比较贴近。只要你曾经认真投入到一段感情当中，“被分手”后自然会心痛到极致，脑子里很容易产生报复的想法：“我就那么好欺负？我一定要给你点儿颜色瞧瞧！”如果被这种情绪所控制，创造“恶作剧式”幽默的几率

必然会高一些。

假如想让自己活得快乐、活得洒脱，我们就要学会放下一些已经不属于自己的东西。在谈及“幸福的秘史”时，著名影星英格丽·褒曼就曾幽默地说：“幸福就是健康加上坏记性。”你我都免不了有失恋的经历，与其沉溺其中让自己太累，倒不如学着宽容一点儿、豁达一点儿、健忘一点儿，也许下一段幸福就在拐角处。

走出失恋，幽默心态很重要

幽默心得　　世事多变，并不是每一对恋人都能够携手步入婚姻的殿堂，也不是每一段爱情都能坚守到开花结果。用幽默的心态坦然面对失恋，让自己从失恋中尽快走出，不仅是一种气度，更是一种自我解脱。

如今，我们的周围随处可见“快餐式”的爱情的踪迹，很多年轻人都可能会遇到恋人的变心，这并不新鲜。那么，面对恋人的离去，究竟怎么样应对才算是理智呢？我们一起来看看下面这个故事，主人公对付变心女友的办法就有一定的借鉴意义。

第二次世界大战期间，很多美国士兵离乡背井，奔赴欧洲战场。就算想念家乡的恋人，也只能借书信传情。

有一天，一个美国大兵接到家乡女友的来信，欣喜地拆开展读后，小伙子脸上的笑容顿时僵住了。原来，女友在信中说：“我已经爱上了别人，必须和你结束恋人关系，并请你把之前寄过来的相片寄还，以免日后徒生困扰。”

美国大兵非常恼怒，但不想因此失去尊严，他开始四处向随军护士及女性军官索取相片。最后，他将要来的十多张相片寄回给女友，并附了一张短笺：“这些都是我女友的相片，我不记得哪张是你的了。请自行选出你的相片，其余寄回。”

被抛弃，总是一件让人不太容易接受的事情，“被分手”后，不少人都想通过各种方式报复一下对方。我们当然不推崇实施报复，但如果被对方欺负得太惨，适当整治一下“负心人”也是情有可原的。这个美国大兵的处理方法颇有不甘示弱、打击报复的意味。可是，他做得比较得体，因为他没有死缠烂打，也没有哀伤抱怨，而是以一种幽默的方式捍卫了自己的尊严。

假如你也有类似遭遇，不妨给对方来个无伤大雅的“报复”吧，不仅能够化解你的难堪，还可以打击一下暗自得意的对方，真可谓是一箭双雕。

热恋的时候，男女双方会互赠信物，等分手失恋后，这些信物都成了彼此的伤口。怎样处理前段恋情的信物，成为情场失意人面临的一个问题。美国大兵的女友选择将相恋时赠予的照片要回，可她是情场的得意之人，我们下面就看看失意者是如何处理的。

跟男友分手后，乐乐把男友送的礼物拿到旧货店贱价处理。老板问：“这些都是男朋友送的定情信物吧？就这样卖掉太可惜了。”

乐乐不以为然地说：“已经分手了，卖掉这些，不仅能把它忘了，还能挣点零花钱啊。”

把信物换成零花钱，既可以看做一种幽默的调侃，又能表现出乐乐的豁达态度。只有彻彻底底地抛掉跟过去的恋情相关的事物，才能完完全全地走出失恋的阴影，重新寻找新的恋情。

俗话说“情敌见面，分外眼红”，旧情人再次相遇是电影中经典的桥段。怎样面对旧爱以及旧爱身边的新欢，是一件考验智慧与勇气的事情。有些时候，幽默机智的反击是对付情敌嘲讽的最佳手段。

克里斯蒂郑重地对玛丽说："你拒绝嫁给阿弗莱特，是犯了个大错误。如今他跟我结婚了。"

玛丽说："这并不奇怪，当我拒绝他时，他就说由于痛苦，他可能做出一些极其愚蠢的事来。"

面对克里斯蒂挑衅意味十足的话语，玛丽幽默的回答可谓针锋相对，而且她成功了。玛丽不仅堵住了对方奚落的嘴，还凭借机智挽回了自己的尊严。如此幽默睿智的女子，怎会担心找不到如意郎君呢？

用幽默讽刺错误的恋爱观

幽默心得　　在现实生活中，有的年轻男女的恋爱观存在一些问题，如过于在乎物质、外貌等，要想让对方认识到自己想法的偏颇，带有讽刺意味的幽默是最有效的。

时代变了，人们的恋爱观也跟着发生了变化。我们可以用讽刺意味的幽默来嘲讽那些错误的恋爱观，生活中有很多这方面的例子。比如"什么蛋最贵"，就是用来讽刺过分看重金钱的女方的。

甲："什么蛋最贵？"

乙："鸡蛋呗！"

甲："不，最贵的是脸蛋。"

乙："怎么说呢？"

甲："我已经给了我那未婚妻三万多元钱了，可她妈说，凭她女儿的脸蛋，再给三万元也不多。"

小幽默"东吃西眠"，则意在讽刺那些对待爱情朝三暮四、存有二心

的人。

古时候，有一位年轻的姑娘到了适婚的年纪。刚好有两家人到她家求亲。东边的一家，公子相貌不堪，但家财殷实；西边的一家，公子长相英俊，可家中却十分贫寒。

姑娘的父亲母亲问："你到底愿意嫁给东家还是西家？"

姑娘回答："我两家都嫁。"

父母诧异地问道："你说的什么意思？"

姑娘说："我要在东家吃饭，西家睡觉。"

"漂亮女友"，是一则嘲讽那些只在意外表美，而不看重内心美的人的幽默。

一个风度翩翩的少年郎，一心只想娶个如花似玉的漂亮媳妇。一日，他又来找媒婆。媒婆给他介绍姑娘的情况："这个女人长得像水仙花……"

少年郎听了喜出望外，马上决定娶她，不待媒婆详加解释，便跑过去找她了。可是一见面，他却发现对方是一个老太婆。盛怒之下，他回去责问媒婆："你为什么要欺骗我？"

媒婆笑嘻嘻地说："没有哇，我把她比作水仙花，是因为她的头发是白的，脸色是黄的，腿是绿的……"

还有一则叫做"不能要求过分"的幽默，是讽刺对恋人要求过高的。

一位超级剩女来到婚姻介绍所，对工作人员说：

"我感到一个人太寂寞了！……我想找一个丈夫，他必须是讨人喜欢的，有教养的，能说会道的，爱说爱笑的，爱好体育的，知识面广的……还有一条，我希望他整天都在家里陪着我，我让他讲话他要开口，我感到厌烦他就住口。"

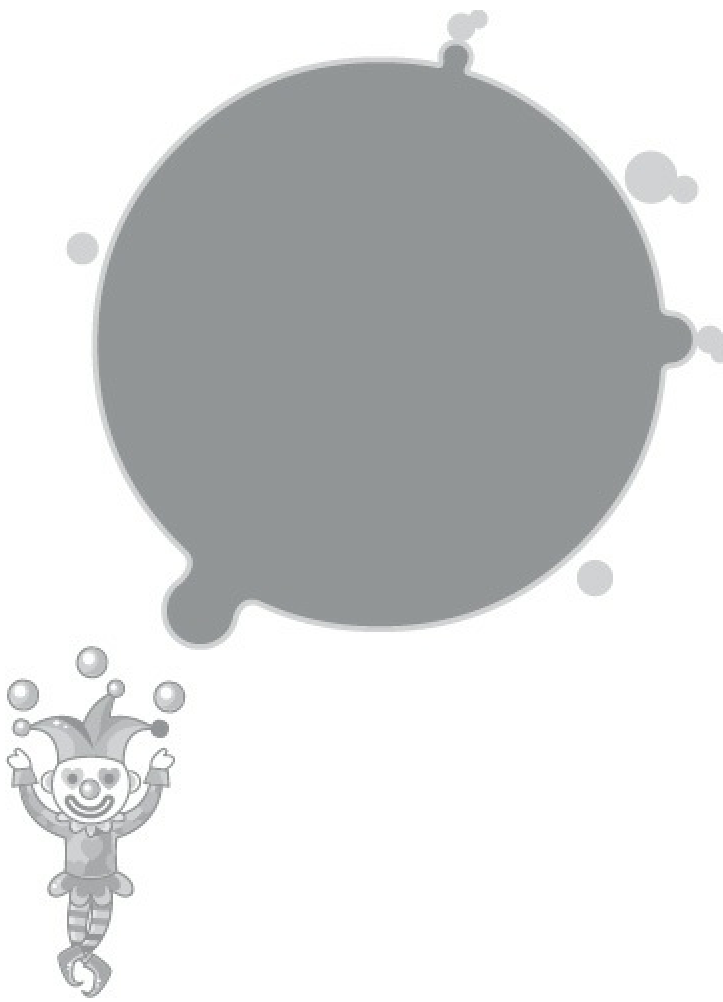
“我懂了，小姐。”工作人员回答道，“我觉得您更需要一台电视机。”

凡此种种，不胜枚举。亲爱的朋友，从上面几个例子中你是否已经看出，幽默的力量在谈情说爱中是不可忽视的。希望你的爱情能再多一点幽默感，也祝你的恋爱早日开花结果。

第五章　开门八件事，少了幽默不成“家”

幽默是一种成人的智慧，一种穿透力，一两句就把那畸形的、讳莫如深的东西端了出来。既包含着无可奈何，更包含着健康的希冀。

——王蒙



第一节　老婆不发火，婚姻生活很轻松

几许幽默，夫妻关系不紧张

幽默心得　运用幽默的语言、行动和态度来对待婚姻生活的另一半，它会使你的家庭远离无休无止的争吵，远离沉闷压抑的冷战，远离无中生有的猜忌。给婚姻增添几许幽默，夫妻关系自然融洽和谐。

在婚姻生活中，妻子对待丈夫的态度和方式会对丈夫的生活态度、工作状态以及自信心产生直接影响。一个懂得宽容自己丈夫的女人，也必然会对丈夫倍加关爱。反之，假如妻子成天只会抱怨和唠叨，她的丈夫很难有斗志做好自己的工作和事业，也不会有强大的自信心。随着自信与自尊的渐渐消逝，丈夫对妻子的态度只会趋于冷淡，夫妻之间便会出现情感危机。要改变这种状况，就要借助幽默口才这味解药。

一位贤惠的妻子说："做妻子的要接受丈夫的一切。要让丈夫生活愉快，拥有满足感。当丈夫回到家里时，要为他装上自信的弹药。这样丈夫就会想：'她如此支持我，可见我在她心中还是有地位的，并非一文不值。'如果做妻子的能爱丈夫，信任他，丈夫就会感到轻松，拥有足够的自信。在每天出门工作时，丈夫都会满怀战斗的激情。"一位成功的企业家说："要是我们想提升某个人时，会先调查他的妻子。当然，我并不是调查他的太太是否长得漂亮或者很会做菜，而是调查他的太太是否能让他充满自信。"

人事经理对新来的职员说："这份表格你填得不错，就是有一点，你在填写与太太的关系一栏里，应该填'夫妻'而不是'紧张'。"调节夫妻紧张关系的方法很多，而幽默就是一个不错的选择。

一对男女结婚多年，从未发生过冲突。

有一天，妻子问丈夫：“你为什么一直对我这么好？”

丈夫答道：“跟你结婚之前，我请教过一位牧师，问他为什么会对妻子那样好，他说：‘不要批评你妻子的缺点或怪她做错事。要知道，正是因为她有缺点，偶尔会做错事，才没有找到更理想的丈夫。’我牢记了这句话。”

对丈夫引用的这段话，我们可以这样理解，要想成为妻子的理想丈夫，就不要随意批评妻子，这样才能夫妻恩爱，才能证明自己是合格的丈夫。

一个酒徒经常在外面喝得大醉，这天他又很晚才回家，而且又没有带钥匙。没办法，他只好敲门。

妻子怒气冲冲地打开门，对他说：“对不起，我丈夫不在家。”

“那好，我明天再过来。”酒徒说完，就转过身做出要离开的样子。见丈夫如此幽默，妻子只得化怒为笑。

通过一个小幽默，丈夫诱发了妻子内心深处对自己的怜爱和尊重。这时夫妻两人都不会再计较喝酒的事，而是去享受两人之间的甜蜜夜晚。用幽默调侃的语言，委婉、迂回地回答妻子的问题也是丈夫化解妻子怒意的秘诀。

对一些丈夫来说，直率地回答妻子的提问并不是一件容易的事，答不好就会造成双方的不快。很多情况下，使用幽默的话来作答是最妥当的办法。比如，妻子问：“你猜，我跟你结婚，有几个男人会失望呢？”丈夫回答：“大概只有我一个人吧？”

幽默口才的产生不仅需要适宜的场合和必要的条件，而且还需要夫妻双方有一定的容人之量，这样幽默才能得到对方回应。

两口子吵架，妻子坚持要跟丈夫离婚。在去法院的路上，他们要经过一条不太宽的河。

到了河边，丈夫迅速脱掉鞋子走进水里。妻子站在岸边，瞧着冰冷的河水发呆，不知道怎么过去。丈夫走回来对她说：“我背你过去吧。”于是，丈夫把妻子背过了河。

两人没走多远，妻子对丈夫说：“算了，咱们回去吧！”

丈夫不解地问：“为什么？”

妻子不好意思地说：“离婚回来，没有人背我过河。”

在多数家庭中，妻子都会承担大部分的家务劳动，好像这些都是妻子的分内之事。按理说，丈夫也是家庭中的成员，也是应该分担一些家务。但由于受传统观念的影响，有的丈夫在家中是拒绝做家务的，这时，聪明的妻子应该运用智慧和幽默使丈夫心甘情愿地从事家务劳动。

妻子：“亲爱的，你能不能把昨天晚上换下来的衣服洗一下？”

丈夫：“不能，我还没有睡醒呢！”

妻子：“我只不过是想考验一下你，其实我都已经洗完了。”

丈夫：“我也是在跟你开玩笑，其实我很愿意帮你洗衣服的。”

妻子：“我就是跟你开玩笑呢，既然你愿意，那就请你快去劳动吧！”

这种时候，丈夫很难不佩服和欣赏妻子的幽默和情趣，自然也乐于去干不愿干的家务。当然，假如妻子已把衣服洗了，其幽默感更强，丈夫会因此受到感动，主动帮助妻子承担别的家务。如此一来，家务事带来的就不是烦恼了，而是一种快乐。

在生活中，我们经常听到有些人这样说：“家不就是个吃饭、睡觉的地方吗？其实跟旅馆没什么区别！”这绝对是不正确的，因为旅店里不会有家里的幽默。

小王实在无法忍受妻子没完没了的唠叨，打算到外面旅店住几天。旅店老板热情地接待了他，并且亲自把他引到房门前面。

老板说：“先生，您住在这里会发现跟到了家一样。”

小王痛苦地说：“天哪！你赶快给我换间房吧！”

这则幽默告诉我们，家要是没有幽默，连一家旅店都不如。

幽默是家庭生活中的润滑剂，能使家庭永远沐浴在春风细雨之中，使夫妻之间的关系远离紧张冲突，永远和谐美好。充满活力、拥有幽默口才并善加运用的人，其婚姻生活必将是丰富多彩的。

“妻管严”的快乐，大丈夫能屈能伸

幽默心得　“男人征服世界，女人征服男人”，就连横扫欧洲的拿破仑，最终还是免不了拜倒在女人的石榴裙下。俗话说“好男不跟女斗”，大丈夫就应该能屈能伸，懂得用幽默给家庭带来快乐。

自从《喜羊羊与灰太狼》一片在全国热播后，“嫁人就嫁灰太狼”的说法开始在社会上流行。在观众心中，灰太狼是个典型的“妻管严”，更是个一百分的好男人。其实，怕老婆是丈夫疼爱妻子的表现。在怕老婆的家庭里，不仅有让人羡慕的好丈夫，而且还有令人捧腹大笑的幽默瞬间。明末清初的民族英雄戚继光在这方面就给我们作出了榜样。

戚继光的“怕老婆”在他的军队中是非常有名的。一天，他的下属鼓动他说：“大将军，在沙场杀敌之时，您威风凛凛，震破敌胆，怎么会被一个妇人吓倒呢？今日我们为您助威，您手执宝剑去吓她一吓！”

听下属这么一说，戚继光觉得不能在下属面前丢人，于是持剑奔向后院。

跨过第一道门时，他还喊声如雷；但进入第二道门时，声音已经渐小；等冲进夫人的房间时，已然声细如蚊。

夫人看到他冲了进来，训斥道："喊什么呀，吵得很！"戚将军马上答道："我之所以高喊，是准备给夫人杀只鸡吃！"夫人听后，说："以后杀鸡不要大声嚷嚷。"

戚继光将军可谓胆识过人、文韬武略，他组建领导的"戚家军"令倭寇望风而逃，但他夫人的一句斥责就让他如此战战兢兢。体会这种幽默，需要理解与智慧，切不可简单地将戚继光的"惧内"归结为胆小，其实这恰恰体现了一个丈夫对妻子的发自内心的爱，一个男人对家庭的浓浓依恋之情。中国上下五千年的古老文明，造就了炎黄子孙重感情、重家庭的特点，也因此让"惧内"的幽默故事上涉帝王将相，下及黎民百姓，真是"'惧内'面前，不分等级"。

一位工程师十分"惧内"，绝对称得上模范丈夫。一天，几个朋友相约去他家一探究竟。

大家刚进屋，就听见妻子对他数落不停，就像正在扫射的机关枪。这时，他自我解嘲地对朋友们说："听习惯了，跟听音乐差不多。"经他这么一幽默，朋友们和他的妻子都笑了起来。

在闲聊的时候，妻子突然盯着丈夫的脑袋，疑惑地问："听说男人秃顶是因为用脑过度，是真的吗？"谁知丈夫诙谐地说："是的！你知道女人为什么不长胡子吗？"妻子不解地摇摇头，丈夫故作正经地说："那是因为一张嘴喋喋不休，下颚超负荷运动！"一句话逗得妻子笑着去追打丈夫。

一笑之余，朋友们清晰地看到了丈夫对妻子浓浓的爱意，也看到了机智的丈夫对妻子做出的诙谐幽默的反击。

尽管这位丈夫有怕老婆之名，但能在细节处体恤妻子、包容妻子，

此种气度彰显了大丈夫本色，不愧为丈夫中的楷模。

对这个家庭来说，正是因为有了一位这样的好男人，才有了婚姻生活的幸福与快乐。

幽默是醋意的中和剂

幽默心得　“醋意”是爱情的开胃菜，有助于增进感情。而要调节好醋意的多少，则离不开幽默这味中和剂。

爱情是自私的，最显著的表现就是“吃醋”。当然，“吃醋”不见得是一件坏事，有时老婆打翻了醋坛子，即兴向老公展示自己的忌妒，也能给婚姻生活增添不少色彩。

在打扫书房的时候，妻子从丈夫的抽屉里竟然发现一大沓前女友的相片，妻子立刻就吃起醋来，怒气冲冲地把丈夫喊过来质问。

丈夫自知理亏，但扔掉确实不忍，留下妻子又不同意，于是灵机一动，在每张相片的背面写上一句：“再美美不过我的好妻子。”

妻子见此高兴地眉开眼笑，两人和好如初。

一对新婚夫妻相约去参观新潮美术展览。当他们经过一幅仅以几片树叶遮掩着私处的裸女像油画前时，男人停留了很长时间，一副不想离开的样子。

女人忍无可忍，用力揪住丈夫的衣领，对他吼道：“喂！你打算站到秋天吗？”

这位女士对油画上的女人都要吃醋，幽默神经可是够发达的。幽默吃醋法能增进夫妻感情，但是使用时一定要把握分寸，假如醋意大到敏感的地步，以至于对夫妻之间的情感产生不好的影响，就会失去其原本

的作用。

一个男人刚刚荣升某大企业的总经理，周末他和妻子开车去野外兜风，放松心情。

半路上，他们到一个加油站加油。男人说自己开车累了，想休息一会儿，就叫妻子下去加油而自己待在车里。总经理没想到的是，妻子和加油站的老板有说有笑，开心得很，而且临走时还彼此握了一下手，这使他心生醋意。

等妻子回到车上，男人不高兴地说："刚才你和那个站长真是有说有笑啊！"妻子回答说："噢，他跟我是高中同学，还有过一段感情！"

"你呀，要是当初嫁给他，现在就只是加油站站长的妻子，哪有机会做总经理的妻子呢！"男人有点吃醋地说。"你要搞清楚，假如我当初选择了他，现在当总经理的就不是你了，应该是他！"妻子非常认真地予以纠正。

对于爱吃醋的另一半，我们可以借用幽默避其锋芒，转弯抹角地将对方的醋意稍微弹压一下，这样既不伤及对方的自尊，也可以消解对方的妒意。

一个男人喜欢盯着漂亮女人，妻子责备他说："你这个人太不正经了，每次看见漂亮的姑娘，简直忘记了自己已经结过婚了！"

丈夫回答说："你完全说错了，恰好相反，我每次看见漂亮姑娘，心里最耿耿于怀的就是自己已经结了婚。"

一对新婚夫妇在街上闲逛，迎面走过来一位穿着时尚的漂亮女郎，丈夫忍不住多看了几眼，妻子脸上立刻阴云密布："那么色迷迷地盯着人家干什么？"

丈夫回答说："亲爱的，你误会了，我不是在看人，我是研究人家穿的衣服，我打算照那款式给你买一身呀。"妻子尽管半信半疑，但脸上已有了笑意。

给妻子的购买欲打个折

幽默心得　　　面对妻子没有边际的购买欲，丈夫的对付手段也应该无边无际。幽默作为其中一种轻松而有效的方式，对聪明的丈夫来说，不失为一种最好的应付方式。

女人充满购买欲，好像是天经地义的事。但是在一个家庭中，假如女人的购买欲望过于强盛，则无异于一个无底的黑洞，这多少会让丈夫们感到尴尬羞愧，但这难不倒那些拥有幽默感的丈夫。

一位喜欢打扮的女士对丈夫说："昨晚我梦见你答应给我500块钱买大衣了。你可以成全我的美梦吗？"

丈夫说："没问题。说来也巧，我昨晚也做了一个同样的梦，我记得已经把钱给你了。"

妻子要买大衣这件事，显然是早就有想法的，但是又不好直接开口，于是就假借做梦来跟丈夫提出。这位聪明的丈夫用幽默的方式委婉地拒绝了妻子的要求，让妻子的美梦破灭。类似的情况还有很多，夏雪的老公也是一位擅长用幽默来对付妻子购买欲的人。

夏雪跟老公结婚五六年了，她属于时尚的新新人类。一天，她想买一顶帽子，便对丈夫说："亲爱的，小刘的爱人买了顶新款帽子，真漂亮！"

丈夫回答："是吗？假如她像你这样漂亮，就不需要经常买帽子了。"

夏雪的丈夫没有直接拒绝妻子的要求，而是从另一个方面去满足了妻子的心理需求。这种巧妙的借鸡生蛋的方式，不仅避免了妻子一味地纠缠，而且还满足了妻子的虚荣心，让她同样感到快乐。

有些时候，对于妻子的购买欲，我们还可以用另外一种幽默的方式来处理。下面我们就来看看这位丈夫的故事：

妻子非常好胜，邻居小张家有什么她就一定要有什么。

一天，她问丈夫："你知道小张家最近又购买了什么？"

丈夫回答道："买了一套新家具。"

妻子满不在乎地说："我们也要添套新的！"

丈夫又说："他家还添了一台最新款的液晶平板彩电呢！"

妻子兴奋地说："小意思，咱们家也买一台！还添了别的吗？"

丈夫面露尴尬，说："小张家最近……我不想说了。"

妻子有些不高兴，问道："为什么？怕比不过他吗？"

丈夫难为情地说："他另外找了位非常漂亮的妻子。"

妻子这时候无言以对了。

妻子最后为何无言以对了呢？其实，这是丈夫有目的的引导，暗示妻子一连串的追求不切实际。相比直接反驳妻子的观点，这种步步深入的归谬法，能够逐步诱导其认识到自己观点的不正确，既缓和了气氛，又避免了尴尬。这就使妻子不平衡的心理得到有效疏导。不难看出，要对付妻子的购买欲，丈夫必须要有足够多的幽默才可以。

遭遇唠叨妻子，炫出你的幽默感

幽默心得　想让妻子不再唠叨，告诉她"我讨厌你"是没有用的，培养对方的幽默感才是王道。面对唠叨的另一半，只有通过提高对方的素质和幽默感来实现有效的沟通，才能为家庭的幸福做好铺垫。

仔细观察你身边已为人妻的女人，你就会发现，一些品位不高雅、

爱唠叨的妻子往往是缺乏幽默感的妻子。她们说话有口无心，经常沉醉于自我宣泄之中，全然不顾自己说了些什么，说得是否合适，是否正确，从不理会别人有什么反应，等等。

要改变她们这种唠叨的毛病，除了增加她们的文化修养外，最便捷而有效的方法是给她们灌输一些幽默感和幽默技巧，帮助她们形成说话的幽默性。怎样给唠叨的妻子灌输幽默感呢？关键是丈夫自己要先学会并积极使用幽默，然后用幽默的家庭氛围给妻子以感化和熏陶。

赵先生正好有一个爱唠叨的妻子。一天，赵先生下班后帮助朋友办了件事，晚回家一个小时。

刚一进门，他就撞上了老婆没完没了地唠叨：“这年头男人都不愿意回家，多少家庭就这样被搞得妻离子散。老公你可不能对我昧了良心，我可是死心塌地地跟你，真心爱你的。我每天煎炒烹炸为了啥，还不是为了讨你欢心吗……”

满脸疲惫的赵先生听得心烦意乱，但他没有正面解释，而是诡秘一笑，说：“你还真给说对了，还真有这么一个人拉我上他家一趟。”妻子一听就傻了，忙走过来气势汹汹地问：“是谁？今天你要说不清楚，咱就找个地方去说理。”赵先生哈哈大笑：“就是那个小孙，他让我帮他搬家具。亲爱的，你让我感到自豪啊！你看你，都快成联合国秘书长了，为那么多大事操心。”

听赵先生如此说，妻子不如意思的笑了，赶紧躲进厨房里面去了。

赵先生的幽默肯定会刺激妻子的神经，并引起她的警醒和对自身的反思。培养唠叨妻子的幽默感，是一个循序渐进的过程。作为丈夫，可以买一些幽默的书报杂志放在家里，让妻子随时翻阅，让妻子明白使用这些幽默能产生什么样的表达效果，而自己又应该怎样说话；可以陪妻子多多欣赏幽默小品，分析别人的行为幽默在什么地方，又好在什么地方；日常交谈要尽可能幽默一些，多想办法引导妻子学会幽默地唠叨。

家庭的温情主要是通过语言的交流获得的，可很多时候，妻子在家

里守候着公婆儿女，等来的却是丈夫的沉默以对。他严肃古板的神情、郁郁寡欢的神态，让妻子没办法不唠叨几句。

丈夫不愿说话的原因有很多，假如不是性格孤僻，那么很可能就是遭遇了什么不顺心的事，如工作压力大，或是妻子的某些言行伤了他的自尊。这些不同的原因对于跟丈夫朝夕相处的妻子来说，应该是很容易识别的。

一个男人欠了对面街上一位小气鬼的钱，对方要求第二天必须归还，所以他一整天都闷闷不乐，晚上更是翻来覆去睡不着。

他妻子问明缘由后，下床来到窗前，冲着对面小气鬼的房子喊："对面屋里的人听着，我老公决定明天不还你的钱了。"然后，她转过头来对老公说："现在好了，你安心睡吧，该轮到对面那位无法入睡了。"

这则幽默体现了妻子帮丈夫排忧解难的聪慧和她对丈夫的关爱。家庭生活中，当丈夫遇到烦心事，心情沉重的时候，如果想让丈夫开口说话，就不能靠挖苦抱怨、恶言相激迫其开口，而应该靠幽默相诱、温情劝导打开他的话匣子，让他主动走出自我封闭的状态。有这样一则幽默故事：

小丽和丈夫小吴两个人都是老师，但他们在不同的学校工作，彼此的学校相隔数十里，一周才能见一次面。

某个周末，小丽高兴地迎接丈夫进屋之后，却发现他眉头紧锁，苦着一张脸。小丽虽然心里感到诧异，但仍旧笑容可掬，她温柔地帮丈夫倒了一杯水，递到丈夫手上，说："本周我有一件喜事要跟你分享，你先猜一猜是什么喜事？"丈夫闷闷不乐地回答道："你尽是喜事，我可没心思跟你同喜，我的世界全部都是伤心事。我给学生订购了一份复习资料，他们诬陷我捞回扣，非法牟利，我如今都成了领导们反腐倡廉的靶子。"

小丽非常清楚事情的严重性，但她还是沉着地劝慰丈夫：“老公，你不要有太大压力，事实终归是事实，法律也是讲究证据的。咱们先高高兴兴地度过这个周末，等周一咱精精神神、轻轻松松地跟他们评理去。”

小丽不愧是一个贤惠的女人，当丈夫遇到不开心的事情时，她故意说自己有喜事要告诉他，进而借此引出丈夫的心里话。当丈夫将自己所遇到的麻烦和盘托出后，她又好言安慰，帮丈夫减轻心理负担。幽默相诱的方法，本身就不可能回避妻子与丈夫之间的温情和爱。

幽默给力，夫妻生活倍儿新鲜

幽默心得　　请运用你的幽默感，充分调动你的创造力和想象力，婚姻生活中的“柴米油盐”都可以成为我们的幽默素材。只要你去做了，你就可以为你的另一半带来快乐，为你的家庭增添新鲜感。

一个男人和一个女人，从相识相爱到共同步入婚姻殿堂，从互不相识到结婚生子的这一阶段，通常是两个人一生中最为甜蜜和充满激情的时期。一对恋人步入婚姻之后，由于成长环境和生活背景的差异，由于社会流行的个性化思维方式，由于锅碗瓢盆、柴米油盐等家庭琐事，往往会使婚后生活越来越平淡乏味，跟恋爱时的浪漫激情有一个巨大的反差。

其实，那些不过是表面的现象，其内在的根本原因在于夫妻双方的心态都发生了变化。由于彼此之间过于熟悉而使得生活失去了新鲜的味道。假如夫妻双方能改变心态，用心观察生活，那么生活中柴米油盐之事皆可成为幽默的素材，给婚姻生活增添数不完的新鲜感。

家庭生活不可能离开厨房，而厨房里的不少事物都可以引发幽默。下面就是几个跟厨房有关的幽默故事。

丈夫问妻子：结婚纪念日咱们去哪儿呢？

妻子回答：去我没去过的地方怎么样？

丈夫说：那就去一次厨房吧。

还有一个外国幽默故事，丈夫想杀鸡吃，可是不好意思直接说，他委婉地对妻子说："亲爱的，院子里的小母鸡有些忧愁，是不是因为没有机会上餐桌呢？"

家庭生活中，有些不经常发生的特殊事情也能引发幽默。

有一天，妻子指着自己怀孕数月的肚子，问了丈夫一个很难回答的问题："能不能在宝宝一出生就看出，孩子长大后会成为什么样子？"

丈夫思考了一会儿，答道："这很简单。假如是个小女孩，长大肯定是个漂亮小姐；假如是个小男孩，长大就是一个帅哥。"

这里丈夫巧妙地将妻子问的问题转移到男女性别上来，将伤脑筋的问题转化为一个能轻松回答的问题，既即回答了妻子的问题，又逗得爱人莞尔一笑。

在日常生活里，男人大多喜欢看体育节目，可女人不喜欢，如何让妻子陪自己看足球呢？下面我们就看看这位先生怎样利用足球来制造幽默的。

有一对年轻的夫妇，丈夫爱看球赛，妻子喜欢电视连续剧，可是家里只有一台电视，所以要达成共识并不容易，多数情况都是丈夫主动做出让步。

不过，这位丈夫还挺有心智，平常一有机会，他就向妻子宣传体育知识，聊聊球赛趣闻。久而久之，妻子的兴趣也就被他调动起来了，偶尔也跟他一起观看体育比赛，那真是夫唱妇随了。

又到了四年一届的世界杯足球赛，妻子整个人都被精彩的比赛吸引了，这时，丈夫才煞有介事地对妻子说："看你现在的高兴劲儿，我想起了一句老话。"

"什么话？"

"知足常乐！"

"为什么会想起这句话呢？"

"知足常乐嘛，就是知道足球以后，就会常常乐了呗！"

丈夫的调侃多么富有情趣啊，这样的生活才称得上琴瑟和谐，才是永葆新鲜的相处之道。当然，夫妻间的幽默随处可拾，生活中的很多事物都可以为两人增添情致。

总之，千万不要因生活中的琐事而烦恼，也不要抱怨婚姻生活充满了"柴米油盐"之类的事情，并因此而不再浪漫鲜活。生活处处都是幽默，关键是你有一双怎样的眼睛。

第二节　老少通吃，幽默可以跨越年龄

亲子沟通，幽默很关键

幽默心得　　幽默是父母跟孩子之间非常有效的沟通方式。在这个世界上，人们会拒绝痛苦、拒绝忧伤，但绝不会有人拒绝笑声。幽默沟通并非专属于大人的特权，父母跟孩子之间的沟通交流也应该妙趣横生。

孩子是爱情的结晶，是家庭中最具活力的成员，孩子有纯真的心灵，孩子本身就能给父母带来无尽的欢乐。和孩子的沟通中要注意培养孩子的幽默感，使孩子养成乐观开朗的性格和与人为善的品质。

一天晚饭后，儿子便摆开阵势和老爸下起了象棋。对弈之始，性子比较急的儿子只顾安排前面的小卒冲锋陷阵，根本没有顾及后面的具有强大威力的长线棋。

假如那些杀伤力极强的棋子被小卒远远抛离的话，前后的兵力就没有办法及时接应，整个局面很快就会陷入孤立无援的境地，孩子想不输都有难度。在一旁观战的妈妈尽管着急，但却不方便直接提醒，她轻描淡写地对孩子说：“怎么了？你准备让这些大人棋子看家吗？”

儿子恍然大悟，一拍脑袋，马上用幽默来回复妈妈：“是哦！家里的小孩子都出去玩了，家里没大人照顾有些危险呢！好！我就让‘舅舅’（儿子的舅舅属马）出去保护这些顽皮的小孩子喽！”边说边走了一步后方的马。

对家庭生活来说，幽默是一种快乐的味道，是一种调节心情的调味品。有了幽默，平淡的生活也会变得丰富而多彩。如果想成为称职的家长，就要了解自己的孩子，不要轻视孩子作出的那些能令你开怀大笑

的“傻事”，鼓励孩子的幽默，对他们的幽默感给予及时的称赞。

妈妈对儿子说：“你不是昨天才答应不瞎闹吗？我跟你说好的，瞎闹的话就打屁股。”

“是啊！”儿子表示同意，“我没有遵守自己的诺言，所以，假如你也不遵守自己的诺言，我也不会批评你的。”

有一位父亲把当年的结婚相册拿给小女儿看。小女儿看着照片，先是非常不解，继而突然眼睛一亮。她对爸爸说：“我明白了！就是这个时候你把妈妈带到家里来，让她帮我们做家务的。”

在父亲回忆起新婚的美好时，小女儿以幽默的言语跟父亲一起开心。对一个孩子来说，从认为父母无所不知、无所不能，到他们懂得用幽默的方式跟父母交流，这是一个可喜的变化，说明他们已经成长了。

错过妻子生日的丈夫小心翼翼地溜进孩子的房间，晃了晃手里的糖果，对孩子说：“宝贝儿，告诉爸爸，晚上妈妈过生日时都说我什么啦？”

“你要我把不好的字眼都省略吗？”

“是的。”

“好，妈妈没有说任何话。”

爸爸苦笑着抱了抱自己可爱的孩子。

此时，幽默的语言就成了父母和子女之间所共有的美妙回忆。

中国传统的家庭教育是反对幽默的，它奉行严肃多于宽容，从一些俗语便可窥知一二，如“三天不挨打，上房揭瓦”、“棍棒底下出孝子”。由于深受这种教育思想的影响，中国父母跟孩子的关系往往是对立的，而这对孩子全方位地、健康地成长毫无益处。假如父母不想引起孩子的逆反情绪，想让子女健康快乐地成长，那父母应该培养自己平等的观念

和态度，多运用幽默的方式跟孩子进行沟通交流。

6岁的丁丁已经痴迷于枪战的电脑游戏几个月了，天天都冲冲杀杀的，他爸爸对此非常担心。

一天，丁丁又在商店里看中了一支新式玩具步枪，缠着爸爸要买，而家中的武器玩具早就堆成小山了。爸爸对丁丁说：“儿子，你的军费开支也太大了，如今是和平时期，咱们裁减点军费怎么样？”丁丁“扑哧”一声笑了，从那以后，他很少要求父亲买武器玩具了。

从表面上看，幽默仅仅是一种教育手段，可实际上，它所传递的是一种乐观精神，一种坚信“明天会更好”的信念。风趣幽默的沟通能够激发出孩子活泼的天性，并且会在他们的心灵中留下不灭的印迹，使他们在愉快中学习、成长。

跟儿女幽默，爱就告诉他们

幽默心得　　为了在子女面前树立威严的形象，有些做父母的平日总是一副不苟言笑的样子，而且也不好意思向他们表达自己的爱意了。其实，父母有很多方式可以告诉子女你爱他们，比如幽默。

对于做父母的我们而言，当发现孩子担心我们使他受窘，远远超过我们担心他使我们受窘时，我们就知道他已经长大了！看着孩子从小时候视我们为无所不知、无所不能，到长大后以幽默力量来对待我们，这是一件可喜可贺的事情！这就意味着，我们也可以用幽默的方式来跟他们沟通了。

现代家庭中，年轻的夫妻通常把孩子交给爷爷奶奶、外公外婆来带。这种时候，当了奶奶的也许觉得对儿女有必要使用讽刺幽默的方式

进行沟通。

一位奶奶有四个孙儿女，儿子和儿媳经常把孙儿女送来交给她照管。

她这样对儿子和儿媳说：“孙儿们来，能带给我两种不同的快乐！”儿媳问：“怎么说呢？”“他们来了，我很快乐；他们走了，我同样也快乐。”

上面这位奶奶用幽默的方式委婉地表达了她对儿子和儿媳自己不照看孩子，而总是把孩子送来让她照管的不满。家庭成员的角色中，岳母常常被定义为某一种刻板类型，她们自己对此也很清楚。

有一位岳母，她的女儿刚结婚不久，并且是嫁到了较远的地方。这位岳母的一个朋友问她：“你不打算去看看女儿和新女婿吗？”

“不啊，因为我想等到他们生了小孩以后再去。”她幽默地答道，“因为，我觉得祖母要比岳母更受欢迎一些。”

这位岳母运用自己的幽默，巧妙地表达出了自己的想法。要营造两代人之间和谐融洽的关系，首先需要加强彼此之间情感的交流。

1853年，法国戏剧家小仲马的话剧《茶花女》首次公演，并且受到热烈欢迎。小仲马给当时流亡在布鲁塞尔的父亲大仲马打电报汇报盛况，他这样写道：“巨大、巨大的成功！就像我看到你的最好作品初次上演时所获得的成功一样……”

大仲马风趣地回了一封电报：“我最好的作品就是你，我亲爱的孩子！”

大仲马无疑是个懂得用幽默为自己服务的人，他直截了当地对小仲马传达自己的感受，一下子就拉近了父子之间的距离，进一步加深了父子感情。长辈对晚辈不仅可以运用这种平和的幽默方式，而且还可以运

用一种“打是亲、骂是爱”的幽默方式，这种幽默方式在日常生活中是非常普遍的。下面是一个国外的幽默故事：

美国企业家艾科卡在里海大学就读时，曾在800多个毕业生中位居第11名，毕业后又被送去进修硕士学位，然后如愿以偿地进入了福特公司。

他父亲很高兴，见到儿子时说：“你在学校读了17年书。瞧，念书考不上第一名的笨蛋，现在情况怎样？”

在笑骂中，我们不难发现父亲对儿子现有的表现和成就的满意与自豪，以及对儿子的未来充满信心。父母对子女只要有一种平等的观念和态度，就会找到很多运用幽默的机会。父母尽管对孩子拥有监护权，孩子有错时要予以管教，但是关键还是在于让孩子明白事理，简单地打骂和训斥往往会起到反作用。

一家人正在吃饭，儿子十分感慨地说：“外国人就是比中国人更文明，单单在使用餐具上就可以体现出来。外国人用的都是金属刀叉，而我们却用两根竹筷子，明显不够分量。”

父亲听到这话有些生气，但是没有发作。他说：“这个问题好解决。”然后，父亲拿起夹炭用的火钳一把塞给儿子，说：“给，用这个吃，这也是金属的，绝对够分量！”

这位父亲没有直接指责儿子崇洋媚外，而是巧用幽默进行曲意的批评，这样儿子自然更容易接受。

教育孩子，幽默更有效

幽默心得　　常言道：“良药苦口利于病。”但是，并不是所有良药都苦口，

比如运用幽默方式教育孩子，就是一剂不苦口反而开心爽口的良药。

父母教育孩子也需要一定的技巧，假如一味地给孩子灌输大人们自己的思想，不仅不能教育好自己的孩子，而且还有可能事与愿违，起到相反的作用。在教育孩子的过程中，多用一些小幽默，这样既对孩子的智力发育有帮助，又可以在无形中刺激孩子的思维和语言能力；既可以达到教育孩子的目的，又能使孩子感受到父母的爱。在这方面，苏联著名诗人米哈伊尔·斯威特洛夫堪称一位运用幽默方式教育孩子的高手。

米哈伊尔的小儿子舒拉很调皮。一次，为了吸引家人对他的关注，他居然一口气喝了半瓶墨水。这时家里人都急坏了，墨水进了肚子，那可怎么办？米哈伊尔的母亲赶忙给医院打求救电话。

这时，米哈伊尔从外面回来了，当看到这种状况时，他并没有慌张，而是平静地问儿子："你真的喝了墨水？"舒拉一脸得意地把带墨水的舌头伸出来，还做了个鬼脸。米哈伊尔转身去屋里拿出一叠吸墨纸来，对儿子说："这是吸墨纸，不让墨水留在肚子里，你把它们嚼碎了吃下去吧。"一下子，舒拉就成了霜打的茄子——蔫了，再也得意不起来了。

于是，一场虚惊就这样在家人的嬉笑声中结束了。从那以后，舒拉再也没有做过这类强出风头的傻事了。

米哈伊尔心里很清楚，墨水不至于让舒拉中毒，所以他就正好通过这次机会好好地教育一下儿子。米哈伊尔的幽默教育不仅让儿子认识到了自己的错误，而且还让他长了记性，从此再也不敢做类似的傻事了，实在高明。

遇到像舒拉这样调皮的孩子，家长们总是倍感头疼，而且经常对家里的调皮鬼无可奈何。在这种情况下，假如我们能利用合适的时机逗他一下，可能会在教育上收到事半功倍的效果。牛牛就是这样学乖的。

牛牛今年刚上幼儿园中班。这一天，妈妈送他到教室门口时，牛牛使劲抓住门框，不管怎样就是不肯进去。这时，他的班主任胡老师走过来，笑着对他说：“我就知道牛牛最喜欢咱们这教室门框了！摸久了门框会害羞呢，快进来吧。”

听了老师的这一句话，牛牛高兴了，笑嘻嘻地走到了自己的座位上。

胡老师的幽默话语不仅把想撒娇而又未能撒娇的牛牛给逗乐了，而且还让他乖乖地走进教室去学习。胡老师这种幽默的教育方式是值得我们每个家长学习的。

父母对孩子既不能过于溺爱，又不可以过于强硬。在教育孩子的过程中，家长应多使用一些幽默的方式，因为这样不仅可以让孩子在愉快中学到东西，而且还能让孩子养成活泼开朗的性格，给家庭生活增添更多的乐趣。

关爱父母，借幽默来传达

幽默心得　　父母像参天大树，为儿女奉献了一切；父母像无边的海，包容了儿女的所有。然而，父母有的时候又像孩子，需要儿女的关爱，此时，幽默最能传达儿女的关爱。

在赡养父母的时候，大部分人都只想着让老人衣食无忧，却将老人在精神上的需求给忽略了。其实，老人更多的是渴望精神层面的满足，他们对物质方面的要求反而不高。他们需要的是欢乐，是跟家人在一起。一位李爷爷在七十大寿的宴会上，就用一番话表达了这个意思，而他的女儿，也用幽默的话语传达了自己对父亲的关爱，让父亲欣慰不已。

李爷爷今年70岁大寿，儿女们都从各地赶回来为父亲祝寿。当时，前来祝寿的还有很多亲朋好友，真是贺客盈门。在吃饭之前，大家纷纷提议“寿星”讲几句话。

李爷爷想了想，说道：“当年轻力壮的时候，爸爸就像一个篮球，孩子们你争我夺，汲取成长所需的能量。当步入中年的时候，爸爸就像一个排球，已经没什么利用价值，孩子们就你推我搡。当年老体弱的时候，爸爸就像一个足球，孩子们都你一脚、我一腿，唯恐踢不出去。”

席间的来宾贺客们，听到李爷爷这番幽默风趣的比喻，都哈哈大笑，纷纷鼓掌称妙！

此时，李爷爷的女儿大声说：“爸爸，您不是篮球，也不是排球，更不是什么足球，而是橄榄球。为了将您紧紧抱住不放，我们就算摔得腰酸背痛、全身是泥，也心甘情愿！”

女儿的话一说完，全场又是一阵笑声、掌声，而李爷爷也安慰地笑了。

李爷爷用一组形象的比喻，幽默地批评了儿女们对自己的忽视；而他的女儿也借同样的比喻，幽默地向父亲表明子女们永远不会忽视父亲，一直都深爱着父亲。这样的话语怎么可能不博得老人的欢心呢？

家庭生活是孕育和培植幽默的广阔沃土，而幽默也使家庭生活充满更多的笑声。在劝说老人方面，幽默同样具有事半功倍的效果。

有位钱奶奶，很迷信，口中每天都念：“阿弥陀佛！”儿子听得非常不耐烦，可劝了多次都没有用。

一天，钱奶奶又在念佛，儿子故意叫了声：“妈！”钱奶奶随口应答了一声。然后，儿子又叫了一声，钱奶奶又答应了一声。儿子就这样接二连三地一直叫“妈”，钱奶奶终于受不了了，来到儿子跟前，气愤地责问道：“你翻来覆去地叫我，究竟有什么事？”

儿子满脸堆笑说：“妈，我才叫了你十来声，你就这样不高兴了，那个佛每天都被您呼唤千万次，难道它就不会厌烦吗？”

通过一个小幽默，儿子不仅阻止了母亲无休止地念佛，而且还不会让老人不高兴。在日常生活中，我们就需要用这种方式去化解跟老人之间的矛盾，让他们有一个愉快舒适的晚年生活。

看过《红楼梦》的人，都对王熙凤印象深刻，她在贾府众多的媳妇中尤为出众，深受贾府中至高无上的贾母的器重，被委以重任。王熙凤之所以受到长辈喜爱，就是因为她巧舌如簧、言语诙谐，给贾母带来很多快乐。在讨长辈欢心方面，王熙凤确实是我们的榜样，假如我们能学几招她的本领，做一个善用幽默、妙语连珠的晚辈，定能让老人的生活充满欢乐。

礼敬长辈，幽默提意见

幽默心得　　长辈跟晚辈出生的时代不同，在年龄阅历、知识结构等方面都会有一些差异，对事物的看法也会有不一致的地方。如果发现长辈的思想跟不上时代，晚辈也不应急着反驳，而应运用幽默的方式表达自己的意见。

大部分家庭可能由两辈人组成，核心家庭成员可能只有两位同辈人，也就是夫妻。然而成员较多的家庭则可能由三辈人或三辈以上的成员组成。这个时候，同辈之间或者长辈对晚辈运用幽默的情况更多一些，而晚辈对长辈很少使用幽默。实际上，晚辈也可以通过适当的方式跟长辈幽默。

有一位画家，总希望儿子继承他的事业。他希望儿子学习画画，可是儿子却另有志向。时间长了，父子间不免有些磕碰。一直到儿子16岁，父亲仍然固

执地强迫儿子学习画画，儿子苦不堪言。突然有一天，儿子拿着一张白纸交给父亲，说已经画好了。父亲纳闷地问：“你的画呢？”

“爸，在这张纸里，你可以看到一匹正在吃草的马。”

“草在哪里啊？”

“让马吃光了。”

“那马呢？”

“草吃光后，它就离开了。”

画家笑了，从此就不再让儿子画画。

鲁迅曾说过：“不在沉默中爆发，就在沉默中灭亡。”试想，假如这位儿子把对父亲的不满强忍在心里，时间久了，必然会积累成怨恨，父子关系肯定破裂；而假如儿子采取过于激烈的反抗，同样会造成父子不合。因此，晚辈对长辈的适度幽默有助于双方的沟通和互相理解。咱们一起看看下面的故事：

一天，妈妈让儿子去叫他的女朋友过来吃晚饭，可是儿子看到菜少，就不肯去。后来，妈妈从冰箱里拿出刚从超市买来的“德州扒鸡”，儿子立刻就要骑车去叫女朋友，他妈妈问：“为什么主意变得这么快？”儿子说：“妈，这叫随‘鸡’应变嘛！”

上面这则小幽默故事，体现出母子之间的心意相通。家庭成员多有血缘关系，而这种血缘关系恰恰是血缘爱的存在基础，家庭幽默也总是源于这种血缘爱。下面是一段祖孙之间的对话：

孙子很爱吃奶奶做的饺子，但对她蒸的米饭很失望。他幽默地对奶奶说：“奶奶，您做的饺子馅多，好吃，一看到它我就要流口水。”他的奶奶听了以后非常高兴地说：“那是啊，你奶奶做饺子可是有几十年的工夫了。”

孙子接着说：“奶奶，您蒸的米饭更好，给它起个好听的名字，就叫‘三层饭’吧。”老人不明白什么是“三层饭”，孙子笑着说：“上面一层烂，中间一层生，底下一层焦，这不正好是‘三层’吗？”奶奶笑着打了一下孙子的手心：“你这张小嘴，还笑话我呢，咱们北方人本来就不太会蒸米饭啊。”

这段对话，既传递了浓郁的生活气息，又增进了祖孙之间的感情。当然，长辈与晚辈由于出生年代不同，在年龄大小、知识结构上也存在差异，对事物的看法肯定有不一致的地方。有的时候，长辈的思想也许真的跟不上时代，所以，晚辈一定不能觉得长辈迂腐可笑、啰里啰唆、思想僵化。如果小辈不理解长辈的想法，或者不同意长辈的看法，不妨多运用幽默的方式表达自己的意见。但无论如何，要想处理好和长辈的关系，必须要先有一颗尊敬长辈的心。

第三节　远离抑郁，心态幽默很关键

自我放松，幽默解压

幽默心得　进入21世纪，竞争日趋激烈，我们是被各种压力击溃，还是将各种压力一一化解，全由我们自己决定。其实，化解压力的方法很简单，只要一个小幽默，一脸阳光的微笑即可。

身在职场，我们面对的是年复一年、日复一日的繁忙工作，是公司在工作能力方面越来越高的要求，于是我们时常感到压力难以负重。然而，多数人对于这种工作压力并没有给予足够的重视，总认为工作中有压力是自然的事，不需要对压力进行适当的排解。长此以往，不仅影响了工作，而且也失去了健康的身体。实际上，想要缓解职场压力非常容易，只要一份巧思，一份对于幽默的用心就足够了。

最近多半年的时间，由于受经济危机的影响，大飞的公司一直没有给员工发奖金。

中午休息的时候，大飞在办公室里感慨："现在日子不好过啊，压力大啊，真是恨不得把一块钱掰成两半花。"

同事刚子听了，一本正经地对大飞说："哥们儿，别费那劲了，我试过，根本掰不动。"

刚子一句话让整个部门的同事哈哈大笑。

借助轻松的一句幽默，刚子就让气氛有些压抑的办公室变得轻松起来。相反，假如刚子也跟着大飞一起感叹薪资的压力，只会让全部门的同事都跟着郁闷，而这样对解决薪资问题毫无帮助。

在竞争激烈的今天，我们背负较大的生存压力是很正常的，只要处理得好，压力可能就会转化为动力。反之，不仅会使人心烦意乱，还会丧失工作的积极性，使压力变成阻力。如今，减压已成为现代流行词汇中使用频率最高的一个。如果希望自己的工作更加有效率、更加轻松自如，你可以试试用幽默疗法来减压。

自嘲式的幽默是高压人群最常用的解压方法，它不仅能够给别人带来笑声，而且还能让自己沉浸在愉悦之中。

马氏一家人专门从事危险的行业，就是用爆破毁坏建筑物。不难想象，这个行业的压力肯定非常大，心理上也会比较紧张。但是，马氏一家人非常善于用幽默力量来调节情绪，在跟记者聊天的时候，他们就提到一些荒谬的故事。

有一次，在大爆破工作之前，新闻记者问马明怎样处理飞沙和残砾？他一本正经地解释道："我们向一个生产包装袋的公司订制了一个特大的塑料袋，然后直升机在大楼上空把它扔下来。"

记者被马明的幽默语言逗得笑声不断。第二天，马氏兄弟从报纸上看到这篇报道的时候，也愉快地爆发出阵阵笑声。他们就是用这种方式来消除紧张情绪的。

不仅是成年人有各种压力，学生们也常背负着沉重的课业压力，假如处理不好，很有可能会酿成种种跟传媒报道雷同的悲剧。在残酷的竞争面前，学生要想经得起这些压力的考验，有必要动用各种方式进行自我调节。

还有一个月就要高考了，大家都在教室里紧张地复习功课，谁也没有闲工夫去闲谈搞笑。就在这时，教室里突然发出一声"哐当"的巨响，最后一排的小明因座椅坏了而摔倒在地。坐在地上的小明自言自语："唉，难道是学习给它的压力太大了？"

全班同学被他的幽默逗得哄堂大笑。

看看小明的自我调节力有多强，在高考的压力下，大部分学生都苦不堪言，而他却能苦中作乐，更值得称道的是，他的这种幽默不仅调节了自己的情绪，还愉悦了其他同学。小明的幽默真的很值得我们借鉴和学习。

无论压力来自哪一方面，在无法避免的情况下，智者往往能将压力转化为动力，聪明的人通常能将压力化解于无形，而愚笨的人则只能终日饱受压力的困扰。对多数人来说，成为智者并不容易，那我们就努力做一个聪明的人吧！在生活中多多地自我幽默、自我调节，让自己轻松快乐地度过每一天。

幽默心态，摆脱烦恼的困扰

幽默心得　　每个人内心都活跃着无数的幽默因子，它们渴望着充满乐趣的生活。往往不经意间，一个笑话使你我的生活发生改变，一个幽默故事就将多日的烦恼化解于无形，引领我们走进一片豁然开朗的新天地。

面对生活中的种种不如意，我们通常不自觉地去反思、自责，于是心理逐渐失衡，或闷闷不乐，或郁郁寡欢，或满腹牢骚，或怒发冲冠。假如我们以这种焦躁的情绪待人处世，自然会将自己的生活弄得一团糟。所谓幽默，它是烦恼的最大克星，改变我们灰暗、消沉的心境，帮助我们重获自信、激情和兴致，回复最初的精神爽朗、心情舒畅。

挫折既然不可避免，我们不妨换一个角度来看待人生的不如意。就像英国著名作家威廉·萨克雷所说的那样：“生活是一面镜子，你对它笑，它也会对你笑；你对它哭，它也会对你哭。”因此，轻装上阵是克服困难挫折的最好方式。幽默的力量在于调节，它能使人领悟到失意或

烦恼的真谛，积极创造新的气氛，从而达到心理的平衡。

美国有一个传奇式的教练叫佩迈尔，他带领的迪鲍尔大学篮球队在蝉联39次冠军后，遭到一次空前的惨败。记者们在比赛后蜂拥而至，问他此时感想如何。

佩迈尔微笑着说："好极了，我们现在可以轻装上阵，全力以赴地去争夺冠军，背上再也没有包袱了。"

比赛失利本应是令人极其沮丧的事情，但在乐观积极的人看来，失败仅仅是迈向成功的一级台阶。佩迈尔教练的话语蕴含着豁达的幽默和哲学的智慧。他的哲学修养使他看到事物的另一面，他在冠军的称号中看到了包袱，而在失去冠军的刹那看到了某种从零开始的心理优势。他的幽默不仅能够减轻队员的压力，而且有指导实践的意义。

对一时的比赛失利，我们可以豁达地看待，但是，假如要我们去面对可能影响自己一生的身体残疾，可就需要很大的勇气了。

爱迪生有一次坐火车，结果被人打了一记响亮的耳光；就是这一罪恶的耳光，导致了爱迪生后来的耳聋。但是，这位伟大的科学家对自己的缺陷却不以为意，他以幽默的口吻说："耳聋帮我杜绝了跟外界的无聊谈话，使我能更为专心地工作。"

伤残疼痛在普通人眼中，是那样苦不堪言、沉重不堪。可对有志之士、有识之士来说，乐观面对就能改变生活，因为他们的幽默达观不仅开拓了他们的心胸，还让他们在痛苦中收获欢乐。

医学研究发现，烦恼对人的危害不可小觑，轻则使人精神不振、情绪不佳、浑身无力，重则使人患各种各样的疾病。因此，只要产生烦恼，就应该想方设法去排除烦恼。在排除烦恼的各种方法中，幽默无疑

是最有效也最实用的。

俄国著名作家赫尔岑应邀参加一个晚宴，席间被宴会上轻佻的音乐弄得十分厌烦，但他身为贵宾，如果随意离席不太礼貌。苦恼之余，他干脆用手捂住耳朵。

宴会的主人见此，忙上前解释说：“对不起，你不喜欢他们演奏的流行乐曲吗？”赫尔岑反问道：“流行的乐曲就都是高尚的吗？”

主人听了甚感诧异：“不高尚的东西怎么会流行呢？”赫尔岑笑了：“那么，流行性感冒也应归类为高尚吗？”说罢，他起身离开位子，躲到角落里去了。

虽然对轻浮的音乐不胜其烦，但赫尔岑并没有选择直接抗拒的方式，因为那样不仅显得他没有涵养，而且还会使宴会的主人尴尬。于是，聪明的作家选择了幽默的方式，将轻佻的音乐比作流行性感冒，不仅缓解了自己不堪忍受的烦恼，也间接表达了内心的不快。

生活在人群中，谁也免不了去应对复杂的人际关系。时间一久，我们自然会对这种应酬感到厌烦，但却又找不到合适的理由拒绝，所以非常烦恼。

英国诗人罗伯特·勃朗宁有“诗瘾”之称，只要沉浸到创作中，他就什么都顾不得了，而且从不知厌倦。而且，他这个人有一个特点，就是非常憎恶一切无聊的应酬和闲扯。

有一次，他去参加一个社交聚会，一位先生很不知趣地就勃朗宁的作品向他提了一连串问题，勃朗宁既看不出问题的价值，也不知道他到底有何用意。由于对此十分地不耐烦，他决定结束谈话。

于是，勃朗宁很有礼貌地对那人说：“请原谅，亲爱的先生，我独占了你那么多时间。”……那位先生先是愣住了，随后笑了笑告辞了。

勃朗宁幽默地终止了那位不知趣先生的无聊问题。假如他换用直接拒绝的方式，很可能会引起他人的不满。勃朗宁含蓄中略带幽默的话语不仅成功地杜绝了烦恼，而且使自己全身而退，无法不令人称赞。

平日里，有些人经常会吃人情亏，可为了面子和本着不伤和气的原则，不少人都会选择“哑巴吃黄连”，有苦也不说。在这种时候，要是你能够巧妙地运用幽默的语言，就可以轻而易举地帮自己解决烦恼。

江涛从朋友那里买了一个新电表，装好之后才知道电表有问题，转得太快，让江涛不胜烦恼。等他去找朋友时，才发现朋友去新疆出差了，要一周左右才能回来。江涛没有办法，只好等着。等朋友回来后，江涛马上把他带到了家里。

“回来了，新疆远不远？”

“远啊，走好几天呢。”

“怎么去的，花了多少路费？”

“火车呗，花了300多元。”

“嗨！早知道如此费工夫还花这么多钱，我这儿有个快的宝贝让你坐上多好呀！”

“什么宝贝？是你的？”

“是啊，你看你坐火车干吗呀？多受罪。好几天才能走300块钱的，我这个可快多了，一天就走了300块钱的。”

说完江涛便把朋友带到电表前：“以后我去哪儿，绝对不用坐火车了。你送来的这个电表跑得快着哩！”

也许很多人都会遇到跟江涛类似的烦恼，但大部分人选择了错误的方式，结果使得问题越来越复杂，不仅不能解决问题，反而使自己更烦恼。看看江涛的幽默，不失为一种最好的方式。

人生中总会出现困难和烦恼。有的人会在窘境中挣扎，会因失意而

蹉跎，甚至会被突然而至的暴风雨击倒。有的人借助幽默乐观的心态，以一种有益的方式对待人生中的困难与烦恼，使自己在人生路上轻装前行，最终通过了生活的种种考验。幽默的心态就像一种缓冲机制，使人远离对抗、失望和悲观的情绪；也类似于一种默契形式，使人用宽容、发展的眼光看生活。

无价幽默，减轻病痛的奇药

幽默心得　　幽默是一剂神奇的良药，它对人的身心健康大有益处，除了病人不能过于激动外，它不存在任何副作用。西方有一个谚语说：“一个小丑进城，胜过一打医生。”就是说幽默能够减轻病痛。

在现实生活中，当你患病、住院或遭受意外伤害时，幽默确实可以帮你减轻痛苦。就算在最简单的情况下，你的幽默也能帮助你化解生病时的烦闷心情。这一点你不妨跟下面这位生病的老大妈学习。通过幽默地诉说，她不仅减轻了自己的痛苦，还宽慰了家人和朋友。

有一位老大妈在雪地上滑了一跤，除了左臂骨折，还有痛入骨髓的肩关节脱臼，疼得她晚上都无法入睡。

然而，老大妈却能够笑着对朋友说：“假如你有机会滑跤，宁愿跌断手臂，也要把你的肩膀给护住。”

的确，疾病对人的打击是不容小觑的，但那些有超脱、潇洒的生活态度的人却不会因此而陷入悲观，更不会失去生活的希望和欢乐。因为他们知道一个秘密，那就是幽默与笑声可以帮自己战胜病痛。据美国芝加哥《医学生活周报》报道，美国一些医院已经开始提供“幽默护士”，陪同重病患者看幽默漫画及谈笑，把它作为一个心理治疗的方法。

不幸的约翰先生病了。医生做完全身检查之后，非常悲哀地告诉他："你的健康状况糟透了！您腿里有水，肾里有石，动脉里有石灰……"

约翰接口道："那现在您只要说我脑袋里有沙子，那么我明天就能直接盖房子了！"

人们很难把幽默和"笑"给彻底分开。"笑"就像幽默的产品，而关于"笑"的功能，外国人说，"快乐的微笑是保持生命健康的唯一秘方，它价值千百万，但却不花一分钱"；中国人说，"笑一笑，十年少"，"笑口常开，百病不来"。我国民间流传着一个故事：

在清朝的时候，有一位八府巡按，他长期患一种精神忧郁症，看了许多医生，都没有见效。

这一天，他因公走水路经过山东台儿庄，忽然犯了病，地方官员立刻推荐一名当地有名的老医生为他诊治。诊脉后，医生说："你患了月经不调症。"巡按一听便大笑不止，直呼"你定是老糊涂了"。

后来，每想起此事，他就要大笑一阵，谁知过了一段时间，他的病竟自己好了。过了几年，巡按又一次路过台儿庄，想起上次看病之事，特意来找老医生，想取笑一番。

见面之后，老医生说："你患的是精神忧郁症，并无良药可治，只有心情愉快，才能尽快恢复健康，我是故意说你身患'月经不调症'，让你常发笑。"

据一份医学研究报告显示，笑口常开可以防治传染病、头痛、高血压及过度的压力，因为幽默的笑声能够增加血中的氧分，并刺激机体的内分泌，对抵抗病菌的侵袭有明显的疗效。而不笑的人，患病几率较高，且发病者以重病居多。

美国作家卡森斯曾在《星期六评论》杂志担任编辑。由于多年的日夜操劳，他患了一种严重的病——结核体系并发症，身体虚弱，行动不便，极其痛苦。尽管多方求医，但收效甚微，不少业内专家都断言为不治之症。

后来，卡森斯听从了一位朋友的建议，在接受必要的药物治疗的基础上，他决定采用一种奇特的幽默疗法。他搬离了毫无生气的医院，住进一家充满欢声笑语的旅馆，常常欣赏一些幽默风趣的喜剧片，跟朋友们进行幽默的对话，听大家讲一些幽默故事，使自己每天都处于一种轻松欢快、无忧无虑的状态，想办法出声笑上几回。

卡森斯发现，一部10分钟的喜剧片可以让他拥有两小时无痛苦的睡眠，令他更为惊喜的是，笑可以减轻发炎，而且这种“疗效”能持续很长时间。与此同时，他还辅以适当的营养疗法。仅仅几个月，奇迹出现了，卡森斯的病症居然消失了。

根据自己战胜病魔的经验，卡森斯开出一张“幽默处方”，并风趣地取名“卡森斯处方”。其中有这样几句话：“请认清每个人都有内在的康复功能。充实内在的康复能力。利用笑制造一种气氛，激发自己和周围其他人的积极情绪。发展感受爱、希望和信仰的信心，并培养强烈的生存意志。”

不难看出，这段话的核心是以笑来激发生活的力量、生存的意志、康复的能力，进而增强自身精力，战胜病痛。现在我们也常说，笑可以促进消化。所罗门王有一句名言：“心中常有喜乐，恰如身体常保健康。”无数事实告诉我们，幽默有助于健康长寿。

琐碎生活，处处都是幽默

幽默心得　　幽默能使我们感到轻松愉快，而轻松愉快有助于提高人的大脑及整个神经系统的张力和充分发挥个人潜力。当处于这种精神状态下，再琐碎烦杂的生活都会变得充满情趣、丰富多彩。

每一天，我们都重复着工作、睡觉、吃饭等一成不变的事情，生活是那么地琐碎无趣，品味起来如同一杯搁置了数天的白开水，让人难以下咽。而生活压力、工作压力却有增无减，家庭生活中锅碗瓢盆等琐事更是没有穷尽，要面对如此平淡的生活，我们最需要的就是承受这一切的勇气。

而幽默，可以提高我们驾驭这种生活的能力，因为幽默往往等同于坚毅、冷静、智慧、能力。只要我们积极地在琐碎中寻找幽默，自然就能够找到生活的乐趣。

一次，萧伯纳正在街上行走，被一个骑单车的冒失鬼给撞倒在地上，幸好没有什么大碍。肇事者急忙扶起萧伯纳，并连声道歉。萧伯纳看了看肇事者，拍拍屁股诙谐地说："你的运气真不好，先生。假如你把我萧伯纳撞死了，就可以名扬四海了。"

见萧伯纳被撞还如此幽默，肇事者放松地笑了起来。

对一般人来说，好端端走路却被人撞倒在地，肯定觉得非常生气、非常扫兴。但是，萧伯纳不仅没有发怒，反倒幽默地帮助对方解围，使这起撞人事故有了更好的解决办法。萧伯纳这种积极乐观的态度，便是创造这种幽默的直接动力。

尽管生活处处可幽默，但萧伯纳在这种时刻仍能风趣地为对方化解尴尬，这种修养不是谁都能够企及的。其实，这样的幽默并不会让自己吃亏，如果一个人能够保持正确的生活态度，凡事都从积极角度去思考，那他在遇到困难时往往可以轻松地化险为夷。

在一次聚会上，卓别林跟侍者要了一把苍蝇拍，追打一只在他头上飞的苍蝇，可拍打了好几下都没有打中。不一会儿，一只苍蝇在他面前停下了，卓别

林举起了苍蝇拍，正准备给它致命的一击，忽然，停住了动作。

“为什么忽然停手了？”周围人问。

卓别林耸了耸肩膀说：“它不是刚才缠着我的那一只。”

卓别林常被邀请参加一些宴会，尽管他对此并没有多大兴趣，但无奈之下只好硬着头皮应付。而应付对所有人来说都是一种煎熬，于是卓别林有了主意，自己拿自己逗趣，进行了一段十分出彩的临场表演。从消灭苍蝇的角度来说，无论它有没有叨扰过你，你都应该把它消灭掉。可是，卓别林却故意做出愚蠢的事情，对不同的苍蝇区别对待。这种愚蠢的行为制造出极强的喜剧感，使聚会现场的气氛变得风趣无比。

生活中，我们也免不了要跟卓别林一样参加些无聊的聚会，与其痛苦地坐在一边煎熬，还不如给自己找点儿乐子，顺便也能娱乐一下大家。

有一年，在白宫的记者年度晚宴上，布什总统正在讲一个在座大部分人都知道的老笑话。突然，第一夫人劳拉打断了总统的讲话：“乔治，这么多年来，我不知参加了多少次这样的晚宴，总是安静地坐在一边。今天你先坐在一边，让我来说几样事情。”

接下来，劳拉拿她丈夫，也就是总统开起玩笑，讲了一连串的笑话。劳拉谈起来自富贵人家的布什如何适应得克萨斯的农牧生活，她说：“乔治真让我自豪。到现在，他终于学会了很多牧场上的活儿，想当初，他试着从马那里挤奶，更糟糕的是，那还是匹公马。”

与会记者全部哄堂大笑，就连布什总统也乐得合不上嘴。

在常人看来，在记者年度晚宴这种严肃场合不应该开玩笑，应该一板一眼地按照进度进行。可是，类似的晚宴每年都会举行一次，而且都是大同小异，连布什总统自己也觉得无聊，就连笑话都是人们都知道的

老笑话。而劳拉幽默风趣的表达，使晚宴的气氛马上热络起来，更让大家认识了一个愚笨得有些可爱的美国总统。劳拉的这段小幽默，在美国上下都引起了积极的反响，因为她让国民知道，第一家庭也是实实在在的人，他们的生活也同样琐碎而生动。

那些每天都生活得刻板无趣的人，经常会给自己找一些自我安慰的借口：“生活本来就很无趣，怎能要求我成为一个幽默有趣的人呢？”这不过是借口罢了，因为生活是否无趣、是否琐碎都由我们自己决定，如果能够见缝插针地运用幽默，生活自然会变得有趣起来。

内心有笑意，幽默感就不会远离

幽默心得　　一个笑口常开、笑语不断的人，通常也是一个心胸坦荡、积极乐观的人，因为他们的心在笑，所以他们永远都能保持一种积极乐观的生活态度。只要内心深处有笑意，幽默感便会悄然而生。

常听人这样问自己：“为什么他言语风趣幽默，而我就不行呢？”假如你还在为自己不善幽默而烦恼，那就仔细地审视一下自己的内心吧。一个消极悲观的人，是永远无法笑起来的；一个充满狐疑的人，在言谈中也难以透出暖融融的春意；一个整天心情抑郁的人，话里肯定有解不开的心结。幽默不仅反映出一个人对待生活的豁达态度，还能展示出他对自身力量的绝对自信。

反观那些积极乐观的人，不管遇到什么事情，他们都会幽默地面对。这类人为人宽容，不会斤斤计较，懂得与人为善，就算被别人伤害了，他们也不会针锋相对，反而能从中发现幽默的元素，让自己的生活更丰富多彩。

1952年，美国总统尼克松前往苏联访问。在跟苏联领导人进行会晤后，尼

克松又按原定计划访问苏联其他城市，苏共总书记勃列日涅夫亲自到莫斯科机场为他送行。

不巧的是，总统专机在起飞前突然出现故障，机场地勤人员立刻进行紧急检修。

勃列日涅夫站在远处看着，眉头越皱越紧。为了掩饰当下的窘境，他故作轻松地说："总统先生，真对不起，耽误了你的时间！"一面说着，一面指着飞机场上忙碌的人群问："你看，我应该如何处分他们？"

尼克松笑呵呵地说："他们应该得到提升！如果不是他们在起飞前发现故障，而是等到飞机升空才知道，那该多么可怕啊！"

飞机在起飞前最后一刻出现故障，这确实会让人感到烦躁、不满。然而，尼克松总统却能够从另外一个角度看问题，运用幽默的言辞乐观对待，将一件坏事变成了好事。

尼克松总统的幽默感跟他的健康心态有着直接的关系，因为一个锱铢必较、悲观消极的人不可能从正面看问题，只有在积极乐观的情况下，一个人才会有从坏事情中发现积极一面的能力。

一天夜里，有个小偷进入了巴尔扎克的房间，并在他写字台的抽屉里翻找值钱的东西。这小偷有点儿不太专业，翻弄的声音太大，竟然把睡梦中的巴尔扎克给吵醒了。

"哈哈哈哈……"巴尔扎克躺在床上大笑起来。

小偷惊慌失措地问："你笑什么？"

又笑了一会儿，巴尔扎克才回答说："我的好伙计，在我白天都找不出一枚硬币的抽屉里，你居然打算在黑夜从里面找出钱来！"

巴尔扎克一生多有坎坷，年轻时就已经债台高筑，经常因一点面包、蜡烛和纸张而烦恼。他一生的创作都在痛苦和贫困中度过，而且几

乎得不到任何人的理解。他说："债主迫害我像迫害兔子一样，我常像兔子一样四处奔跑。"然而，就算在这样艰难的生活条件下，巴尔扎克仍然保持着一颗积极向上的心，让自己笑对生活和人生。在他的作品中，虽然可以看到最辛辣的讽刺，但也能看到他的讽刺都包裹着一层幽默的外衣，使读者在欢笑之余领悟真谛。

幽默，是一个让我们摆脱外界事物，从内心里快乐起来的重要法宝。诚然，这种乐观的心态很难一直维持下去，但只要你愿意尝试，从点点滴滴做起，就能让自己变得越来越乐观。比如，你花了10元钱买了张彩票，结果中了200万。就在你欣喜若狂、为之激动不已的时候，却发现老妈把那张中奖的彩票当成垃圾给丢了。这时，你不妨自我安慰一番："不过损失了10元钱而已，有什么好难过的？"

当然，损失200万对任何人来说都很痛苦，但损失已经不可能挽回，又何苦再赔上自己的情绪呢？还不如让自己积极乐观些，使事情朝着积极健康的方面发展。这样的人，不管一生际遇如何，都必定会跟快乐为伍。而且，一旦你拥有了这种幽默感，幽默就会与你形影不离，会伴随你一生，让你成为一个幽默的、开朗的、讨人喜欢的人。

在两个人的面前，各放着一片面包。第一个人看了以后，高兴地说："我还有一片面包呢。"

第二个人看了后，苦着脸说："我只有一片面包了。"

对待同样的一片面包，两个人的态度却截然相反，这就是心态所起的作用。积极乐观的人，在那一片面包中得到的是满足，看到的是希望；而消极悲观的人，得到的是不满，看到的是绝望。这正好印证了"境由心造"这句话，一个人能否获得轻松、愉快、幸福，并不是取决于他拥有了什么、得到了什么，而在于他的内心是否有笑意。

幽默人生，寻回快乐的自己

幽默心得　　幽默的机智反应并不是只包含能言善辩，它还包含了快乐、成熟的生活态度。掌握了它，就等于掌握了智慧结晶，寻获了快乐之源。

幽默将一种亲切、轻松和平等的感觉传递给别人，它可以使各种忧虑统统在笑声中消失，装腔作势、尖酸刻薄都是幽默的手下败将。为了使生活经常保持着朝气，我们要不断地注入兴奋剂，用幽默来滋润生活。

有这样一则幽默小故事：

某一天，爱因斯坦在纽约的街头偶遇一位老朋友。

老朋友对他说："爱因斯坦先生，你好像有必要添制一件新大衣了。瞧，你身上穿得多么旧呀！"

爱因斯坦回答说："这有什么关系？在纽约谁都不认识我。"

数年后，他们又一次相遇。这时，爱因斯坦已成为一位鼎鼎大名的物理学家，可他仍然穿着那件旧大衣。他的朋友出于关心，于是就不厌其烦地建议他去买一件新大衣。

"何必呢！"他说道，"现在，这里的所有人都认识我了。"

无论在成名之前或成名之后，爱因斯坦先生都过着非常俭朴的生活，而且对衣着外表淡然处之。朋友先后两次劝他换件新大衣，可他对于穿在身上的旧大衣，以一种非常幽默的态度来对待，并说出了极富幽默感的话语。正因为这种乐观态度，他才能使自己保持良好的生活情绪，从而不至于被忧虑所困扰，也不会向艰难的困境低头。为了让生活一直保持着向上的朝气，我们应该像爱因斯坦学习，以幽默的情绪来对待人生中不顺心的事，时刻为生活注入兴奋剂。

在现实生活中，不仅名人能拥有幽默的人生，常人也能做到以幽默的态度来为人处世。有这样一个故事：

有一个年轻人，他是摩托车运动爱好者，并且一直梦想着有自己的摩托车。终于，他买到一辆摩托车，但不幸的是，他第一次用新车参加摩托车比赛时，就把车子给撞坏了。

可是，这并没有使他陷入沮丧，年轻人自我安慰道："唉，从前我经常说，总有一天我要骑着自己的摩托车参赛。现在，我真的拥有了一辆自己的摩托车，而且还真的仅仅参加了一天的比赛。"说完之后，他自己也忍不住笑了起来。

人们在生活中免不了会被经济所困扰，撞坏了摩托车，主要也是经济方面的损失，而借助幽默的力量，可以减轻经济问题带来的压力。这个年轻人真的很聪明，知道事情已经发生，埋怨于事无补，所以干脆轻松地对待。

一位体重持续上升的先生说："身体一直在发胖，有什么办法呢？别说节食没有效，就是天天只喝自来水，恐怕还是会胖的。"

上了年纪的老奶奶说："我脸上的皱纹并不多，可苍蝇、蚊子常常被皱纹夹住，吱吱地跟我抗议呢！"

见别人为自己花白的或明显稀少的头发而担忧，不到三十就秃顶的老王说："秃头可以戴一顶帽子嘛！"

年过六旬的张大爷说："我真担忧年龄长得太快，所以，这几年的冬至节我都不吃汤圆了。"

家庭生活中，没有什么事情是不能幽默的，关键在于你想不想。只要保持愉快的心态，你总能发现身边的快乐。比如，男人们都对逛街没

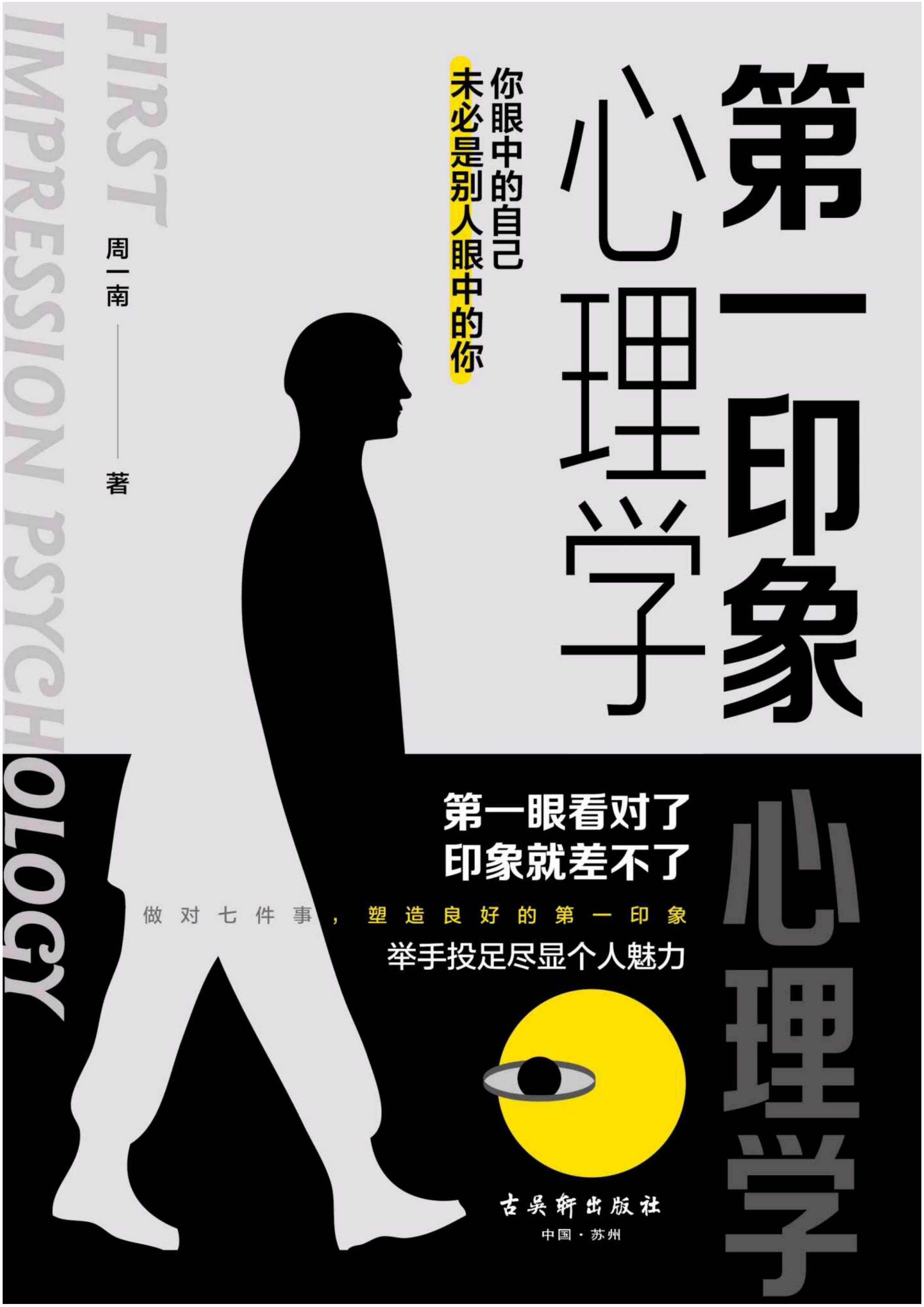
什么兴趣，可女人们又很喜欢拉着男友或者老公陪自己逛街。这种事情让很多男人头疼，可它又无法避免，男人必须跟在女人后边，并主动积极地给她付钱。既然这种事总要发生，我们倒不如表现得乐观点，让这难以忍受的事情多几分乐趣。

挑个大晴天，你陪另一半去逛街。等另一半看中一件衣服，只因嫌贵而犹豫着要不要下手时，你不妨偷偷地把款付了，然后拎着衣服，拉着另一半就跑，边跑边对她说："快跑，趁着营业员没看见！"

接下来，你的女朋友或妻子一定会心惊胆战，甚至对你大发雷霆。这时，你就可以把谜底揭开，告诉她："放心吧，我已经把钱付过啦，看，我手心里攥着的不就是小票吗？"

如此大张旗鼓地幽默一下，可以让逛街这件无趣的事情也变得有趣起来，同时还能让你的另一半感受到你的爱意、你的风趣。

最后要告诉大家的是，幽默人生并没有固定的程式可以遵循，也没有那么多现成的语言可以套用，只要你心里想着快乐，积极乐观地面对生活，自然可以幽默起来，让生活这杯白开水变得有滋有味，并且寻回儿时那个快乐的自己。


第一印象心理学
你眼中的自己
未必是别人眼中的你
FIRST IMPRESSION PSYCHOLOGY
周一南 著
第一眼看对了
印象就差不了
做对七件事，塑造良好的第一印象
举手投足尽显个人魅力
心理学
古吴轩出版社
中国·苏州

目　录

内容简介
作者简介
前言
第一章 懂点心理学效应，让第一印象为你加分
　　首因效应：第一印象是块敲门砖
　　亲和效应：展现亲和力，打开他人的心扉
　　晕轮效应：在别人面前展现最好的自己
　　名片效应：一致性让双方走得更近
　　反映法则：善待别人，会换来别人的善待
　　投射效应：你眼中的自己不一定是别人眼中的你
　　墨菲定律：越怕什么，越来什么
第二章 造型装扮：凭惊艳扮相赢得第一眼缘
　　着装原则：契合周围环境，衣着让人倍感亲切
　　穿衣风格，透露你的个性
　　穿上职业装，满足对方被尊重的需求
　　发型是个人形象的“代言人”
　　合适的饰物，展现独特魅力
　　衣服颜色折射心理状态
　　“装饰”出不一样的第一印象
第三章 身体语言：肢体动作中隐藏着的微妙心理
　　电波效应：眼睛比耳朵更善于“倾听”
　　微笑法则：笑脸相迎的人更具亲和力
　　嘴角上扬的人大多心胸宽广
　　莫把握手当作例行公事
　　手背在身后，表露自信心态

你想用手势表达什么
轻拍肩膀，表达友好与善意
主动斟酒的人，更有深交的价值
走路矫健有力，传递积极向上的信息
第四章 性别魅力：易被忽视的深刻印象塑造法
性别魅力为第一印象增加天然吸引力
展现性别魅力的三种类型
表示欣赏：施展性别魅力的有效手段
异性相吸：人们对异性总是缺乏“免疫力”
示爱时如何给对方留下好印象
接受不了自己，就别奢望吸引别人
第五章 个人修养：内在美让个人形象急速提升
知识为王：博学者受人敬仰
特里法则：勇于认错、敢作敢当的人魅力更足
诚实助你突破对方的心理防线
虚心请教，你将赢得人心
自嘲法则：适当自嘲，展现幽默的魅力
自信一点，你会变得不一样
谦逊让别人对你充满好感
放低姿态的人，往往可以站得很高
第六章 人生观：良好印象源自科学的认知
超限效应：拿捏分寸很重要
灵活变通，给人留下积极的第一印象
自我地位认知一：高人一等
自我地位认知二：彼此平等
自我地位认知三：低人一等
关注点不同，传达的人生观也不同

正确掌控，展现截然不同的第一印象
第七章 话题选择：聊得投机才能缩短心理距离
挖出相似经历，交流自然水到渠成
以对方为重，不急于展示自己
找出共同语言，获得认同更容易
“对别人说”的四种风格
在对方关心的话题上做文章
从对方的兴趣爱好着手
话题有干货，聊起来更起劲
第八章 有效表达：会说话，迅速提升他人对你的好感度
鸡尾酒会效应：对自己的名字，人们总会多一分关注
精彩开场白，一开口就能吸引人
用词是素质的体现
掌控节奏，为讲话打好节拍
音量适中，听起来才舒服
适当原则：要赞美，不要奉承
第九章 在不同场合中，打造良好第一印象的方法
自己人效应：客户喜欢与自己有相同兴趣的销售员
要想面试成功，关键在于见到面试官的第一眼
塑造一个良好的新同事形象
经常向领导请教，虚心学习才能受赏识
南风法则：让下属暖心的管理，需要一些“人情味”
刺猬法则：保持不远不近的恋爱关系
附录 初次交谈的技巧
返回总目录

内容简介

在人际交往中，第一印象的好坏对沟通的质量有着非常重要的影响。想要成为交际场合的“常青树”，就有必要在打造良好的第一印象上下些功夫，全面而准确地向读者展现第一印象的真实面貌。本书介绍了诸多与第一印象有关的心理学效应和定律等，以帮助读者从心理学的角度去认识和了解第一印象。

作者简介

周一南，祖籍安徽，身居北京的“80后”。大学期间主攻市场营销及心理学，对人际沟通有了深刻的认识；大学毕业之后，先后供职于数家门户网站及出版机构，以撰写沟通、心理类文章见长。在日常生活和工作中，他始终保持着强烈的求知欲，惯于思考相似事物间的细微差异，以探求真理。

前言

在画家眼里，第一印象是他画出的第一笔色彩，为整幅画定下了基调；在戏剧家眼里，第一印象是他所写的人生大戏的序幕，是整部戏展开的基础；在雕塑家眼里，第一印象是他在石坯上刻出的第一刀，决定着雕刻作品最终的品相；在美食家眼里，第一印象是宴席上的开胃酒，影响着他对菜品的最终评价……

毫不夸张地说，第一印象无处不在。小到你的每一个动作、每一句话，大到你对每一件事的处理方式。第一印象也许是你的造型装扮，也许是你的身体语言，也许是你的性别魅力，也许是你的个人修养，也许是你的人生观，也许是你的话题选择，也许是你的表达方式……生活中的点点滴滴、方方面面，都是你第一印象的载体。

卓别林的小胡子和大皮鞋，丘吉尔的演讲口才，雷锋的螺丝钉精神，贝克汉姆的帅气面庞，周星驰的无厘头搞笑，等等，无论过去多少年，只要一想起来，总会有一种非常亲切的感觉，这就是第一印象的巨大魅力。

第一印象的重要性在于，它可以悄无声息地影响你的人生。对于留下了较好的第一印象的人，我们总会多一分关注，而且乐于与其交往，也能够比较轻松地赢得对方的好感；对于留下了不好的第一印象的人，我们往往十分冷淡甚至反感，完全不想与其进行更多的交流。

更为重要的是，第一印象一旦形成，就很难再改变，即便有时第一印象并不准确，我们在潜意识中也会坚定地认为第一印象才是最准确

的。这是首因效应在发挥作用，它对日后的人际关系将会产生直接而重大的影响。

所以说，在初次交往中就给别人留下良好的第一印象，这是非常重要的。良好的第一印象是通向人际交往坦途的首班车，能给日后的交往带来诸多的便利，能为你搭建展示自己的绚烂舞台，助你在交际路上越走越顺，越走越好。

但是令人遗憾的是，总有一些人不重视初次交往时给人留下的第一印象，所以总是难以在社交活动中获得成功。可以说，不好的第一印象是人际交往的绊脚石，会给交往带来阻碍和麻烦。所以，我们应该采取一定的交际策略，争取在交往之初就给别人留下良好的第一印象，为以后的顺利沟通奠定坚实的基础。

本书从心理学的角度解读第一印象形成的原理、过程及影响因素，全面而准确地向读者展现第一印象的真实面貌。本书不仅会告诉你如何给人留下良好的第一印象，还会告诉你如何修正某些方面的不足，从而全方位提升个人魅力，打造更精彩的人生。

本书的特点是语言朴实、通俗易懂，内容深入浅出，便于操作。相信读者能够从书中发现有益的知识，让自己的第一印象绽放光彩。

第一章　懂点心理学效应，让第一印象为你加分

第一印象的形成，只需要短短的45秒。虽然时间很短暂，但是大脑在这段时间内接收的信息量十分惊人。如果能够巧妙地运用这短暂的时间，向别人传递我们想要传递的信息，那么就能给对方留下较好的第一印象。想要顺利实现这一目标，我们应该懂一些心理学效应，以便从心灵深处对对方产生影响。

首因效应：第一印象是块敲门砖

> 初次见面时给人留下的印象总是深深地刻印在别人的头脑中，而且难以改变，这都是首因效应在起作用。

相关研究表明，第一印象的形成，只需要短短的45秒。而且这种印象一旦形成，就会在人的头脑中占据十分重要的主导位置。第一印象对人产生的这种影响，就是我们常说的首因效应。

根据这一研究结果，我们也就不难理解，为什么很多人会对“第一”有特殊的感情，甚至对“第一”情有独钟。比如，第一天上学、第一个恋人、第一次领工资等，总能给人留下难以磨灭的印象，而对“第二”“第三”“第四”等就没有那么深刻的记忆了。

在第一印象形成之后，它就会根深蒂固地存在于我们的大脑之中，这使得大脑对第二印象、第三印象所传达的信息明显不够重视。无论第一印象产生于何处，源自何种原因，人们总会不自觉地相信初次接收到的信息是真实准确的。

如果你在初次与人见面时表现出和善友好的一面，那么对方就会对你有一个较好的第一印象，认为你是一个富有魅力、值得交往的人，即便在这之后，你的表现有所下滑，对方也不会放在心上，依然会对你抱有极大的热情。

同理，如果你在初次与人见面时就表现得无法让对方满意，那么不

良的第一印象就会在相当长的一段时间里影响你在对方心目中的个人形象，以至于你做出很多次的努力，都无法起到有效弥补的作用。

有人觉得，第一印象并不能完全反映一个人的真实状态，毕竟别人看到的只是一个极小的缩影，而非形象的全部。这种想法确实没错，但是心理学的一些研究已经充分证明，人们在评价他人的时候总是习惯于先入为主。只要形成了第一印象，人们总会以这个固有的印象对他人做出判断。即使这个印象只是他人的微小缩影，它也能够代表这个人，这个印象反映出的就是这个人真实的样子。

你正在银行等待办理业务，一个陌生人走进来，他面带微笑地向你示意，并坐在你旁边的座位上。他主动和你聊天，话题涉及天气、电影、工作等。有些你不愿谈及的内容，他便一带而过，而你感兴趣的话题，他会热情地深聊下去。他情绪高涨、谈吐幽默，你能深刻地感受到他是一个十分亲切的交谈对象，想象着和他成为朋友一定是件有趣的事。时间过得很快，马上就要轮到你办理业务了，你意犹未尽地与那个人道别。办理完业务之后，你甚至还会主动走到那个陌生人面前，微笑着和他道别。

类似的场景你是否经历过？实际上你对陌生人一无所知，甚至连他的名字都不知道，可是你就这样莫名其妙地被他吸引住了。在短暂的交流之后，你的头脑中已经形成了一个丰满立体的形象，你感觉已经对这个人有了充分的了解，并认为他和你有很多相似的地方，你们两个人可以成为很好的朋友。这就是第一印象所起到的作用。

第一印象的形成过程可以分为如下三个阶段：



1. 初次接收信息

在这个阶段，你从陌生人的身体语言、言谈举止及他对你的态度等方面接收到相关的信息，并进行初步整合。

2. 形成第一印象

根据初次接收到的信息，你对陌生人产生了第一印象，并根据这个印象对陌生人的情况做出种种分析和假设。

3. 筛选后续信息

第一印象形成之后，你的大脑便不自觉地过滤掉那些与第一印象相悖的信息，而搜集那些与第一印象相符的信息。通过对后续信息的筛选，你的第一印象得以不断强化。

从第一印象的形成过程中不难发现，大脑对信息的收集和筛选是从我们看见别人的第一眼开始的，而对于之前发生的事情，我们并不知晓。这就导致我们会产生一些有失偏颇的第一印象。比如，某个人在我们面前表现得很愤怒，这让我们觉得他是一个脾气不好的人，可是实际上，他愤怒只是因为他之前受到了不公待遇，而平时的他是一个十分亲善的人。

相信很多人都觉得别人眼中的自己和真实的自己有很大的差距，之所以这样，是因为我们给人留下的第一印象出现了偏差，误导了别人的

看法。理解其中的原理，懂得第一印象心理学的运作模式，我们就能更好地呈现自己，传递信息。

首因效应往往带有主观色彩，这一点毋庸置疑，姑且不论这种主观的判断是否公平，单从首因效应对我们的影响而言，也应该让它为我们所用——树立良好的第一印象，增加人格的吸引力。

自我检查

◎ 在别人眼中，我是一个值得深入交往的人吗？

◎ 与别人初次见面时，我会凭第一印象否定他吗？

亲和效应：展现亲和力，打开他人的心扉

> 一个人的亲和力，决定着他与别人的亲密程度。越有亲和力，越能吸引别人，越有助于树立良好的形象。

人是群居动物，一般而言，很少有人能够脱离所处的社会，而以一个单独的个体存在。这是人的社会属性的一个表现。

生活在社会中的任何一个人，都有自己的诉求和欲望，而想要表达自己的诉求，满足自己的欲望，沟通和交流显然是非常必要的。在交往过程中，那些与你具有相似点的人，往往更能引起你的关注，让你产生更多好感。比如，你在大街上遇到一个与自己相貌相似的人，心里往往会涌起一股热流，很想结识他，甚至想和他成为亲密的朋友。

对于与你有相似之处的人，你总会觉得更加亲切，更愿意与之接近。这就是所谓的亲和效应。受亲和效应的影响，你越是想要亲近的人，越会给你亲和力强的感觉。你会更愿意敞开心扉，与他们进行更多的交流。

亲和效应时刻存在于你的身边，总会不知不觉地对你的工作和生活产生影响。同样道理，你的亲和力也会对别人产生影响。尤其是在初次见面时，亲和力对第一印象有着十分显著而重要的影响。也就是说，你的亲和力决定着你能否拥有和对方继续沟通的机会。在沟通的过程中，亲和力还会影响沟通的质量。

初次与人见面时，你可能会让对方感觉很紧张，也可能会让对方感觉很放松；你可能会让对方不愿继续沟通，也可能会让对方对沟通充满期待。对方究竟会产生怎样的感受，与你表现出的亲和力紧密相关。也许你并没有意识到自己具有这种能力，但是它切切实实地存在，如果你能很好地理解并运用这种能力，你就能让身边的人感觉十分舒适，并由此给他们留下良好的第一印象。

想要拥有较强的亲和力，可以从以下几个方面入手：

（1）热情主动。主动和别人打招呼的人，传递出的往往是善意，其热情能够感染身边的人。

（2）态度温和。讲话柔和的人，给人一种亲切感，即便出现分歧，也不会爆发冲突。

（3）多用敬语。经常使用敬语的人，常常给人留下谦逊和尊重别人的印象，这让人们更愿意接近他。

（4）认真倾听。愿意倾听别人说话的人，往往能先人后己，这种表现让人们更愿意对其敞开心扉。

（5）言谈幽默。说话风趣幽默的人，能够消除双方的紧张感，让沟通在融洽的氛围中展开。

（6）关注细节。关注细节的人，往往能在细微处感动别人，让别人产生“他确实很关注我”的想法，由此对其产生良好的印象。

（7）善用赞美。能够发现对方的优点，并善于赞美的人，往往能让人产生更多的亲切感和好感。

一个人能否给别人留下良好的第一印象，与其亲和力有着紧密的联系。如果你想在初次见面时就给对方留下一个好印象，想要迅速与别人打成一片，那么就请你好好运用自己的亲和力，为自己打造出强大的人格魅力和吸引力。

自我检查

◎ 我周围的人觉得我的亲和力如何？

◎ 和陌生人沟通时，我有办法让对方迅速向我敞开心扉吗？

晕轮效应：在别人面前展现最好的自己

很多人觉得月亮是十分美丽的，因此便认为与月亮有关的东西都是美丽的。这告诉我们，在初次与人见面时，要尽量展现自己最好的一面，尽可能地给对方留下美好的第一印象。

早在20世纪20年代，美国著名心理学家爱德华·桑戴克就提出了晕轮效应这一理论。晕轮效应还被称为“光环效应”。有这么好听的名字，还要感谢美丽的月亮：在大风天气的前夜，月亮四周会出现大大的圆环（月晕），看上去十分美丽。其实，月晕只是月光的扩大化或泛化，因为它是从美丽的月亮这个中心点向外扩散而来的，所以我们会不自觉地认为月晕也是美丽的。

在人际交往的过程中，我们往往会被某人身上具有的某种优秀特征深深吸引，并由此判定这个人各方面都是十分优秀的，这种情况出现的原因是我们受到了晕轮效应的影响。而实际上，这个人或许并不像我们想象中那么完美。

俄国大文豪普希金对“莫斯科第一美人”娜坦丽非常痴迷，他们俩经过爱情的洗礼之后最终走进了婚姻的殿堂。

娜坦丽确实美若天仙，但是她和普希金并没有什么共同语言。普希金经常在写完诗之后念给娜坦丽听，但是娜坦丽对此没有丝毫兴趣，她总是捂着耳朵说：“我不听！我不听！”反过来，娜坦丽常常要求普希金和她一起四处游玩，并参加一些奢靡、豪华的晚宴、舞会等。出于对

娜坦丽的喜爱，普希金只好停止自己的创作，尽自己最大的努力去满足娜坦丽的要求。久而久之，普希金欠下了巨额的债务，日子过得十分清贫。更令人惋惜的是，普希金为了娜坦丽而与人进行决斗，最终不幸身亡。一颗闪耀文坛的巨星，就这样早早地陨落了。

普希金被娜坦丽那美若天仙的容貌吸引，却没有注意到她身上存在的不足，也没有认真考虑两个人是不是真的适合在一起生活，结果让自己遭受了诸多磨难并最终失去了宝贵的生命。

晕轮效应并不单单体现在以貌取人这一点上，衣着、说话方式等都会给晕轮效应提供发挥的机会和空间。尤其是在初次与陌生人见面时，晕轮效应会有更加显著的体现。例如，初次会面时对方的穿着十分邋遢，我们十有八九会认定这个人的生活习惯不好；初次会面时对方彬彬有礼，我们基本会认定这个人是一个十分有教养的人。这种印象形成之后，我们就会不自觉地将这种差评或好评延展到这个人的方方面面、点点滴滴。

从认知的角度上说，晕轮效应其实是一种十分片面的判断。在初次与人接触的时候，我们能观察到的只是对方的极小的部分，由此便做出最终的判断，难免有失偏颇。甚至可以说，晕轮效应不过是我们自己的一种心理臆测而已，其中充满了主观色彩。具体而言，其偏颇主要体现在以下三个方面：

（1）晕轮效应体现的通常只是人或事的个别特征，但是我们受其影响，往往习惯于从个别推断普遍，就像盲人摸象一样，最终的结果难免以偏概全。

（2）晕轮效应会让我们把一些本没有什么联系的特征强行联系在

一起，进而做出“有此特征就一定有彼特征”的错误判断。

（3）晕轮效应会让我们做出非常极端的评价，认为对的东西就全是对的，错的东西就全是错的，这显然与我们的主观意愿有极大的关系。

所以说，与人交往时，我们应该充分考虑晕轮效应对我们造成的影响。可以借助晕轮效应来拓宽和延展自己的交际之路，也要注意不被别人的“月晕”迷惑，以免交错了朋友。

自我检查

◎ 我是一个喜欢主观臆断的人吗？

◎ 与陌生人交往时，我是否注意保持良好的形象？

名片效应：一致性让双方走得更近

在与人交往的过程中，一致性能够让对方迅速对我们产生更多的好感，使得对方更愿意与我们进行深入的交流。

在与人交往的过程中，假如我们首先表明自己和对方具有相同的价值观、处世态度等，就会让对方觉得我们与他有很多的相似之处，这样能够迅速拉近彼此之间的心理距离，使得对方更愿意与我们接近，进而建立良好的人际关系。

这个表明立场和态度的过程，就像是给对方递上了一张自己的名片一样，让对方初步认识我们，并对我们产生良好的第一印象。可以说，这一效应对人际交往有着十分重要的意义及较大的实用价值。

林肯在参加总统竞选时，曾来到伊利诺伊州。那个地方的人们大多是奴隶制度的忠实拥趸，所以林肯面临诸多的困境，甚至连自己的生命安全都难以保证。

但是，林肯并没有退缩，而是非常真诚地递上了自己的“名片”：“伊利诺伊州的同乡们，肯塔基州的同乡们，还有密苏里州的同乡们，我听到消息说你们中有些人要与我作对，我真是搞不清楚你们这样做的目的是什么。我和你们一样，都是直率的平民，那我怎么没有和你们一样的发表意见的权利呢？好朋友们，我并没有要干涉你们的意思，我也是你们中的一员。我在肯塔基州出生，在伊利诺伊州长大，跟你们一样都经历了艰辛环境的磨砺。我认识一些伊利诺伊州和肯塔基州

的人，也想结识一些密苏里州的人，因为我是他们中的一员，而他们也应该更加了解我。假如他们真正了解我，就会知道我并没有做什么有损于他们利益的事情，而且他们绝对不会再想做什么于我不利的事情了。同乡们，请不要做那些不理智的事情，让我们像朋友一样交往。我发誓要做世界上最谦逊的人，绝对不会做出有损于别人利益的事，也绝对没有干涉别人的意思。我现在诚挚地恳请你们，请让我说几句话，请你们仔细听着。我想，我的这个请求一定不会被拒绝的……”

在演讲的时候，林肯很巧妙地运用了名片效应，迅速拉近了与听众之间的心理距离。他所说的“我和你们一样，都是直率的平民”及“我也是你们中的一员”，已经鲜明地阐述了自己的立场，表明自己和听众有很多的相似之处。这让听众对他产生了亲切感和信任感，林肯的演讲也因此大获成功。

既然名片效应如此重要，那么应该怎样更好地加以运用呢？

1. 善于捕捉信息

在沟通的过程中，通过捕捉相关的信息，可以了解对方的喜好、态度等，然后从中寻找积极的、可接受的观点或看法，往往可以轻松打开对方的心门。这样一来，心理名片也就发挥了应有的作用。

2. 寻找恰当的时机

一张良好的心理名片，不仅需要契合对方的心理，也要在递出时掌握恰当的时机。只有恰到好处地打出“名片牌”，才能给对方留下深刻的印象。

毋庸置疑，名片效应在人际沟通中颇具实用价值，对我们拓展人脉

具有十分重要的意义。在各种场合中，适当地使用心理名片能有效地提升我们的亲和度，给对方留下亲切的初步印象。一旦对方和我们达成某种观点上的一致性，我们就能轻松地走进对方的内心世界，为接下来的沟通奠定良好的基础。

自我检查

◎ 与人接触时，我喜欢与哪方面与我相似的人交往？

◎ 在别人眼中，我是一个容易找到相似点的人吗？

反映法则：善待别人，会换来别人的善待

生活是一面镜子，你怎样对待它，它就会怎样对待你。在交际过程中，这个道理同样适用，你友善地对待别人，别人也会以同样的善意对待你。

在心理学领域，有一个著名的反映法则，其内涵是“一个人生活的外在世界是其内在世界的真实反映”。也就是说，人的外在世界就像一面巨大的镜子，能够真实地映射出他的每一个细节。这一法则是了解人类行为的基本原则，用它几乎可以解释生活中遇到的每一件事情。

尤其是在人际交往方面，反映法则表现得更为突出。在人与人的交往中，反映法则有两方面的表现：

（1）个人的行为与心理的直接对应关系使得人的心理与外界环境之间产生了间接的对应关系。也就是说，外界环境的变化，能够反映人的心理变化。

（2）人们对待他人的态度，往往能够反映出他人的真实态度。也就是说，人们往往会本能地将他人对待自己的态度作为标准，并以此标准去对待他人。

动物学家和心理学家曾经联手做过一个实验：

他们在一个房间的墙壁上挂了很多面镜子，接着将两只性格迥异的猩猩先后关进这个房间。

先关进去的那只猩猩性情乖巧、温顺。它发现那些“同伴”都面带微笑地欢迎自己，于是很快就融入了这个“群体”之中，迅速和“同伴”打成一片。三天之后，当实验人员将这只猩猩带出房间时，它甚至有些依依不舍。

后关进去的那只猩猩性情暴烈、急躁。发现那些“同类”正注视着自己，它很快就被激怒了，于是它与那些“同类”展开了一场激烈的追逐和厮斗。三天之后，当实验人员准备将这只猩猩带出房间时，却发现它已经心力交瘁地死去了。

通过这个实验我们不难发现：人际关系就是一种货真价实的个性折射，它的状态其实就是你内心世界的反映。

从心理学的角度来说，积极的心理能够激发积极的行为，而积极的行为又能带来积极的结果，使我们的生活呈现出积极的一面；反过来说，消极的心理会带来消极的行为，而消极的行为又会带来消极的结果，使我们的生活呈现出消极的一面。由此可以看出，生活就是一面镜子，它所呈现的姿态是人们心态的真实反映。想要拥有和谐的人际关系，我们需要在以下几个方面多加注意：

1. 拥有积极的性格

自信、乐观、宽容等积极的性格，就像阳光一样能给人带来温暖，而且人们对美好的事物都有向往心理，所以积极的性格往往可以对人们产生极大的吸引力。

2. 勇敢表达对对方的好感

从心理学的角度来说，人们往往很难对喜爱自己的人表现出厌恶。

也就是说，当我们勇敢地向对方表达好感时，对方往往会报以同样的喜爱之情。两个互相欣赏的人，交流起来自然会融洽许多。

3. 要有正确的心理动机

在与人沟通的过程中，不仅需要积极的态度，还要有正确的心理动机。只有心理动机正确，才能让双方的沟通走入正轨，给对方留下良好的印象；不正确的心理动机则会让沟通误入歧途，进而引起对方的反感甚至不满，给对方留下极差的印象。

总而言之，我们想要得到别人怎样的对待，首先就要怎样去对待别人。这是反映法则带给我们的深刻启迪，只要能够理解并善于运用，给人留下良好的第一印象并非难事。

自我检查

◎ 别人对我充满恶意时，我会以牙还牙吗？

◎ 我善待别人的时候，是心甘情愿还是随意敷衍？

投射效应：你眼中的自己不一定是别人眼中的你

在交往的过程中，我们不仅会对交往对象做出评价，还会对自己产生认知，而且这种认知会被我们转嫁到交往对象身上。这种不知不觉的转嫁，其实是受到了投射效应的影响。

所谓投射效应，指的是将自己的特点归因到其他人身上的倾向。在认知和对他人形成印象时，人们总是倾向于根据自己的情况去评判他人，认为自己有怎样的看法，别人也会有怎样的看法，于是将自己的特征、意志及感情投射到其他人身上，由此产生推己及人的认知障碍。我们常常挂在嘴边的“以小人之心，度君子之腹”，就是投射效应的典型代表。

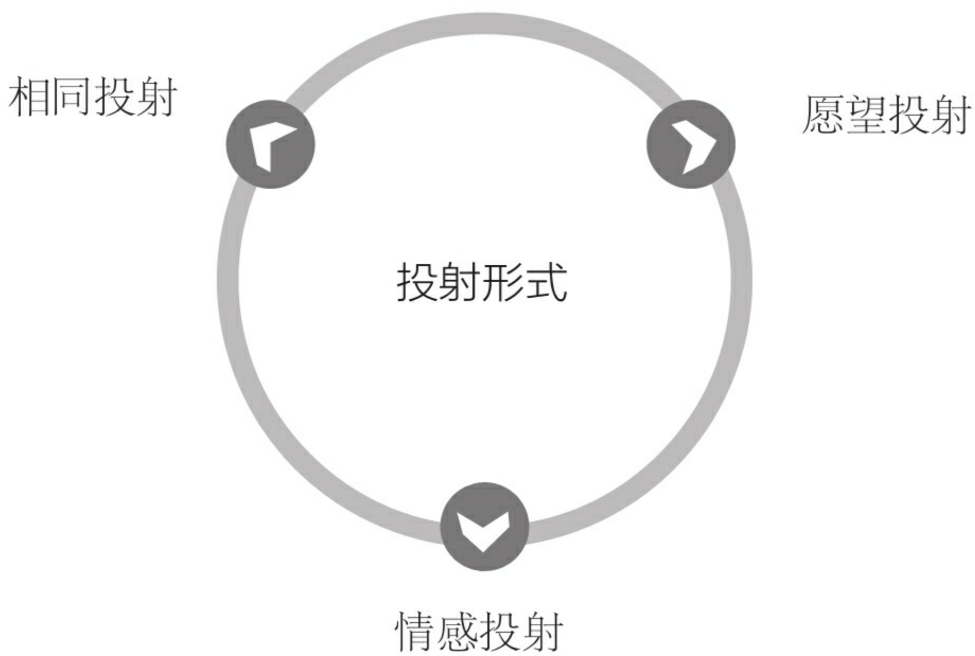
关于投射效应，心理学家罗斯做过这样一个实验：

罗斯一共找到了80名大学生，问他们：“你们是否愿意背着一大块广告牌或宣传牌，在学校里四处走动一下？”结果，有60%的参与者，也就是48名大学生，愿意做这样的事；另外40%的参与者，也就是32名大学生，则不愿这样去做。进一步了解他们的想法，愿意这样做的学生表示他们觉得这件事情大多数人都会愿意做，而不愿这样做的学生则感觉根本没人会做这样的蠢事。

参与实验的任何一名大学生都不知道其余79名大学生会做出怎样的选择，每个人都是根据自己的想法给出最后的答案。在不知不觉间，每

名大学生都将自己对待这件事情的态度转嫁到其他大学生身上，而根本没有顾及其他大学生的感受。这个实验的结果很好地印证了投射效应的存在。

投射虽然看不到，却真实存在于我们身体之中，它并非有意识地主动进行，而是心理活动的自发投射。一般而言，它有三种表现形式：



1. 相同投射

与陌生人交往的时候，由于彼此不够了解，相同投射效应往往很容易发生，常常会不由自主地从自身出发做出主观的判断。自己喜欢吃甜食，就觉得对方也会喜欢吃甜食，于是不经询问便邀请对方一起吃甜食，但是对方或许血糖偏高，不能吃甜食；自己觉得工作很轻松，就觉得同事也应该觉得很轻松，所以在同事提出问题的时候感觉无法理解甚至爱搭不理，却没想到每个人都有自己的优势和劣势，每个人都有自己不懂的东西。之所以发生这种投射，是因为我们忽视了自己和别人之间的不同，没有形成把自我和沟通对象加以区分的意识。

2. 愿望投射

愿望投射就是将自己的主观愿望强加于别人身上的投射现象。例如，一位女士觉得自己非常漂亮，她就会希望身边的人对自己的容貌多加赞美。这种投射造成的结果就是，当一个人对这位女士的容貌做出一般性的评价时，她也会将这个评价理解成赞美的意思。

3. 情感投射

一般而言，人们更喜欢和自己欣赏的人打交道，而且越相处越觉得对方优点很多；对自己不喜欢的人，人们则不愿有更多的交往，甚至稍有交往就觉得对方缺点颇多。受这种心理的影响，人们往往会对自己喜欢的人加以赞扬甚至吹捧，对自己不喜欢的人则会进行指责甚至诽谤。这种投射在爱情中表现得尤为显著，人们常说的“情人眼里出西施”就是其有力的证明。

很多时候，我们对自己的认知及对别人的认识会因为投射效应的影响而出现偏差。我们觉得自己是这个样子的，而且觉得在别人眼中我们也是这个样子的，但是事实上，我们对自己的印象并不等同于别人对我们的印象。比如，我们也许觉得自己造诣颇高，说出的话会让人信服，能够给人留下良好的第一印象，但是别人可能觉得我们说的话都是纸上谈兵或是空话、套话，没有什么实际价值。

因此，在与人交往的过程中，无论是对己还是对人，切不可因投射效应而盲目乐观，而要根据实际情况，尽量做出仔细的观察和客观的评价。这才是负责任的做法。而一个负责任的人，显然更容易给人留下好印象。

自我检查

◎请人吃饭时，我会根据自己的喜好去揣测对方的喜好并据此点菜吗？

◎初次与别人见面时，我会主动谈论一些自以为对方感兴趣的话题吗？

墨菲定律：越怕什么，越来什么

很多人都有过这样的经历：越是害怕发生不好的事情，不好的事情越会找上门来。这并不存在什么玄妙的原因，而是与个人的心理状态有关。

墨菲定律的精髓在于：如果同时存在两种选择，而其中一种选择会引发灾难性的后果，那么肯定会有人做出这种选择。这个理论听起来有些不可思议甚至危言耸听，但是事实已经证明，这个定律确确实实存在，我们耳熟能详的“杞人忧天”的故事就是一个很好的例子。

做出选择的时候，没有人知道会有什么结果。因为在事情发展的过程中，会有很多的变量，任何一个细小的变化，都有可能对最终的结果产生影响。当然，在这诸多的不确定中，也有可以确定的东西，那就是越悲观的人越容易选择导致糟糕结果的那个选项。带有悲观情绪的人，通常担心事情无法往好的方向发展，于是时刻提醒自己要注意避免不好的事情。然而，一旦事情真的出现了不好的苗头，悲观的人就会觉得结果只会变得更糟，而不会去想解决的办法。在这种恐惧情绪的影响下，悲观的人会不自觉地做出不好的选择。

事实上，几乎所有人都有悲观情绪，只不过有些人能够巧妙地将它隐藏起来，有些人则会直接将它显露在外。这两种人的区别仅仅在于，前者的想法无人知晓，后者的想法人尽皆知。但是无论说与不说，糟糕结果出现的可能性都是一样的。所谓“越怕什么，越来什么”的魔咒，只不过是心理变化在起作用而已。

墨菲定律在很多场合都发挥着巨大的作用，社交场合自然也不例外。而且，越是初涉交际场的人，越容易受到它的影响。

孙淼才入职不久，对职场了解不多。一天，经理带着他去参加一个商务活动。在这个活动中，孙淼将会见到很多客户和合作伙伴。

面对这样一个千载难逢的机会，孙淼暗下决心要好好表现。同时，他也担心自己在这样的重要场合出丑，影响公司的形象。

因为有这种担忧，孙淼在活动中表现得畏首畏尾，甚至不敢大声与人交谈。最终，果然如他想象中那样，经理对他的表现甚为不满，客户对他也颇有微词。

经历这次活动之后，孙淼变得更加谨小慎微，完全没有一个职场新人应有的青春气息和冲劲。没过多久，孙淼便因巨大的压力而主动辞职。他给人留下的印象，也只是一个难堪大任的“逃兵”而已。

对于职场新人孙淼而言，想要掌握社交场合的种种规则是非常困难的。各种不确定性加上对社交场合的陌生感，使得他对自己产生了怀疑，总觉得如果自己的表现不够好，不仅会影响自己以后的发展，还会对公司产生消极的影响。在这种心理的影响下，孙淼想要发挥自己的正常水平，展现自己的能力无疑是十分困难的。越是担忧结果不好，就越畏畏缩缩，在墨菲定律的影响下，孙淼给人留下的印象自然好不到哪去。

在实际生活中，因受墨菲定律影响而无法给人留下良好印象的事情比比皆是。这种心理因素的作用非常大。在与人交往时，我们应该尽量避免受其影响，以乐观、平和的心态去面对陌生人和没有经历过的事。要记住，“怕”并不可怕，真正可怕的是“怕”背后的东西。只要能够抓

住“怕”的本质，那么我们就能战胜“怕”，树立一个更好的个人形象。

自我检查

◎做事情的时候，我是不是经常担心做不好，结果也真的像我想的那样不能令人满意？

◎我是不是很害怕与陌生人见面，担心给对方留下不好的印象？

第二章　造型装扮：凭惊艳扮相赢得第一眼缘

在一般情况下，服饰能够透露出一个人的品位、素质及内心世界等，通过不同的造型装扮，我们可以有效地传递恰当的信息，向别人展现一个与众不同的自己。得体而舒适的装扮，能够赢得让人惊艳的第一眼缘，并由此给对方留下深刻的第一印象。可以说，树立良好的形象，要从造型装扮开始。

着装原则：契合周围环境，衣着让人倍感亲切

一个人的着装，是别人第一眼就能看到的。选择与周围环境相符的衣服，会让你看起来更加亲切一些，有利于给他人留下良好的第一印象。

与人见面的时候，外表最先展示在别人面前，它向别人传递出我们的第一条信息。而在外表的诸多组成因素中，衣着则是十分重要的一个。毕竟，别人第一眼看到我们的时候，很难了解我们的性格、谈吐之类的内在部分，而衣服却显而易见地呈现在别人面前，向人“描述”着我们的“真实面目”。

试想一下，公司要举行一场隆重的慈善晚宴，同事们都穿着华美的晚礼服去参加，而你觉得天气太热，决定穿短裤、T恤去参加。到了现场，公司高层会对你产生怎样的印象？答案不言自明。

正是因为明白外表的重要性，所以我们在参加重要晚宴、参与商业谈判或约会时，往往会精心地打扮自己，以便让自己呈现出更好的状态。

想要塑造良好的形象，在选择衣服时就必须遵循一个重要的原则：契合周围环境。只有着装能够融入周围的环境，才能让身边的人感觉舒心、自在，更愿意与我们进行沟通；如果着装与周围的环境格格不入，就会让身边的人产生疏远感，主动与我们拉开距离。

凯莉大学毕业之后就进入商界打拼，一干就是数十载。数十年的商界打拼，不仅令凯莉成了一名成功的商人，还使得她对时尚颇有了解，重视提升个人品位。

每次出席重要宴会，或是参加商务活动，凯莉的衣服总是搭配得非常巧妙，与当时的环境相契合。

在大城市生活了几十年之后，凯莉对忙碌的生活开始厌倦，于是决定迁居到离大城市较远的一个小城市工作和生活。在小城市里，生活节奏较慢，人与人之间的交往也相对简单，这让凯莉感觉十分惬意。

然而，凯莉虽然热爱这个小城市，也喜欢和当地的人交往，但是她觉得自己并不是很受欢迎，人们似乎总是刻意地和她保持一定的距离。这让凯莉略感困惑，于是向同事请教原因。同事告诉她，她的穿衣风格让当地人觉得她是一个高高在上的人。

了解到这一情况之后，凯莉开始改变自己的穿衣风格。她开始像当地人一样穿一些宽松休闲的衣服，并主动与人聊一些当地发生的事情。虽然刚开始她并不太自在，但是很快她就发现，她和新邻居、新同事的相处比之前容易了很多。

凯莉从生活了几十年的大城市来到小城市，却依然按照之前的穿着习惯选择衣服，这使得她和当地人之间有了明显的隔阂。即便她没有表现出高人一等的姿态，但是她的穿着已经替她表明了这样的态度。在凯莉主动去适应当地的环境，重塑穿衣风格之后，人们在和她相处时有了更多的自在感，因此与她相处起来感觉更加舒服，她也更轻松地得到了人们的认可。

适合周围环境的衣服会给人舒适和安定的感觉，让对方卸下心理防

备。在这种心理状态下，沟通的效果显然更好一些。所以说，在交往的过程中，一定要遵循着装原则，这样可以有效减轻对方的心理压力，为塑造良好的第一印象奠定基础。

自我检查

◎ 参加活动时，我会考虑根据场合选择适当的衣服吗？

◎ 我的着装能够得到大家的认可和欣赏吗？

穿衣风格，透露你的个性

每个人都有自己喜欢的穿衣风格，无论是运动休闲还是西装革履，都代表着这个人的个性。只要表现出最真实的自己，往往就能给人留下深刻的印象。

在我们身边，有很多十分努力且能力强的人。若论起工作，他们往往业绩出众，令人心生羡慕；若说起人际关系，他们却常常处于失败的窘境之中，让人觉得百思不得其解。

实际上，出现这种情况的原因非常简单——他们不懂得“包装”自己。在这些人看来，个人能力是更为重要的东西，殊不知，在初次与人见面时，别人是无法了解他们的能力和成就的。第一次见面，人们第一眼看到的是他们的“包装”，也就是穿着。

每一种穿衣风格都代表着不同的个性，它能在转瞬之间把你的信息传递给站在你对面的人——无论你是严肃认真还是幽默风趣，是墨守成规还是与时俱进。所以说，在选择衣服的时候，一定要确认你的穿衣风格能够传达出准确的信息。

希拉里曾在2008年美国总统选举中首度参与美国民主党总统初选。

在参选过程中，塑造个人形象是一项非常重要的工作，它将影响参选者在选民心目中的印象，会对最终的选举结果产生十分重要的影响。

对于希拉里的着装风格，著名时尚品牌范思哲的设计师给出了这样

的建议："可以多穿裙子，因为裙子能够展现你作为女人柔媚的一面。裙子应该可以正好盖住膝盖，上身选择短上衣或者搭配一件外套，这会对选举有所帮助。你应该适当展现自己的女人之美，而不是一味地想着尽力展现自己的政治才能。"

作为政治人物，希拉里的政治才能必然是选民十分看重的。但是从性别的角度来说，女性的柔媚和亲和力显然更能让她展现自己与众不同的一面。在服装的选择上，设计师给出了符合女性定位的建议，让希拉里能够更好地展现自己的个性。可以说，正是这种穿衣风格，让希拉里迅速拉近了与选民之间的距离，使得希拉里在选民心中留下了较好的印象。

随着时代的发展，衣服的款式、面料等呈现多元化的发展，现代社会的人们，在服装方面已经有了十分多样的选择：运动装、休闲装、中山装、礼服、旗袍以及嘻哈风格的服装等。正是因为选择的逐渐增多，人们也越来越能通过服装来表达自己的个性，甚至创造属于自己的潮流。

通过观察不难发现，很多人对服装的风格都有一定的偏好。人们在选择服装的时候，总会选那些自己喜欢的且符合自己审美观念的。也就是说，服装的风格就是一个人性格的展现。

性格的多样性决定了穿衣风格的多样性。但是，一些人过于追求个性，以至于对衣着的定义出现了偏差。如果单纯地认为个性就是毫无顾忌地展现自己，选择自己喜欢的就是最好的，而不去考虑别人的审美观和接受程度，那么不仅无法给别人留下好印象，还可能在社交场合中吃大亏。

所以说，我们要学会规避着装的误区，不要因所谓的“风格”而让别人感觉不适。

1. 个性不等于品位

在现代社会，人们采用多种方式来表达自己的个性，而服装就是其中之一。有些人觉得越是独特的穿着，越能展现自己的个性，越能体现自己与众不同的品位。实际上，个性和品位并不能画等号，只有那些符合自己个性且能被人接受的风格，才会受人欢迎。

2. 贵的不一定就是好的

“一分钱一分货”这句话有一定的道理，但是这并不意味着越贵就越好，尤其是在衣着方面，穿什么风格的衣服，应该根据自身情况去决定。“只买贵的，不买对的”这种思想，更是大错特错。

透过一个人的穿衣风格，可以了解他的个性。具有自己穿衣风格的人，往往通过这种方式来传递自信。这种自信，能够有效增加个人魅力，在初次见面时会让对方产生眼前一亮的感觉。

当然，穿衣风格的塑造需要一个过程，过程的长短则因人而异。但是有一点毋庸置疑，那就是无论塑造的过程需要多长时间，对于我们而言都是十分值得的。

自我检查

◎ 买衣服的时候，我是不是对奇装异服情有独钟？

◎ 我的穿衣风格是否受人欢迎，能否在朋友圈里形成一股风

潮？

穿上职业装，满足对方被尊重的需求

每个人的内心深处都对尊重有着深深的渴求，通过穿职业装的方式来表达尊重的态度，往往能给对方留下较好的印象。

在马斯洛需求层次理论中，人类有五种最基本的需求，其层次从低到高依次是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。在人生的不同阶段和不同环境中，这五种需求会以单独或同时出现的形式影响我们的生活。

现代社会，生理需求和安全需求基本上都能得到满足，社交需求也因为科技的进步而呈现多元化的趋势。在这种情况下，更高一级的尊重需求正受到越来越多人的重视。尊重需求除了包括个人对于成就或自我价值的体验外，还包括他人对自己的认可和尊重。一旦尊重需求被满足，人们就会对自己充满信心，对社会充满热情，充分感受到自己所具有的价值。

关于尊重需求，还有一个十分鲜明的特点，那就是社会地位越高的人，对尊重的需求往往越强烈。原因很简单：社会地位越高的人，受到的关注越多，诸多关注经过重重叠加之后，总体的尊重需求就会呈现巨大的增幅。

在社交场合中，尊重需求是人们十分重视的一点。通过恰当的方式适时、真诚地表达尊重，会让对方感受到我们的热情。而表达尊重的方式多种多样，在职场上，穿职业装是一种非常有效的做法。通过职业装

表达尊重的态度，不仅能让对方接受、喜欢我们，还能让我们树立良好的形象。

通常来说，公司对员工的着装都会有所要求，有统一服装的公司，往往会要求自己的员工穿职业装上班。这是因为穿职业装不仅能表现出对同事、客户的尊重，还能让员工产生自豪感和责任感，进而激发员工的工作热情和积极性。

不妨想象一下，在你的办公室里，几乎所有人都穿着职业装，唯有一个人总是想穿什么风格的衣服就穿什么风格的衣服，对于这个人，你会有什么样的看法呢？答案十分明显，这个人应该不会受到欢迎，他的格格不入让人反感，不尊重别人，自然无法赢得别人的尊重。

一般而言，穿职业装的基本要求有以下几点：

（1）整齐。服装必须合身，袖子的长度要到手腕，裤子的长度要到脚面，裙子的长度要到膝盖以下，衬衫的领围以能够插入一根手指为宜，裤裙的腰围以能够插入五根手指为宜；不挽袖子，不卷裤管，扣子扣整齐，领带、领结等与衬衫领口贴合紧密且保持周正，工牌或标志牌等要佩戴在左胸正上方。

（2）清洁。服装清洁是一个基本要求，要做到服装没有污渍、异味，尤其是领口和袖口要时刻保持干净，这样才能给人清爽的印象。

（3）挺括。服装不能有褶皱，穿之前要熨烫平整，穿完脱下之后要用衣架挂好，做到上衣平整，裤线笔挺。

（4）大方。款式简洁、雅致，线条自然流畅，有利于工作的展开。

在职场中，尊重别人的人往往更易得到别人的尊重，这和人们对尊重的需求有着密切的联系。当你穿着整齐、清洁、挺括、大方的职业装出现在别人面前时，你所传递的信息就是尊重对方。所以，作为职场人，穿职业装十分重要且必要。一旦对方因职业装而感受到满满的尊重，那么你便可以给对方留下良好的第一印象。

自我检查

◎ 在周末拜访客户时，我喜欢穿休闲一些的服装吗？

◎ 对于职业装，我并不是非常喜欢，是因为觉得它太刻板了吗？

发型是个人形象的“代言人”

与陌生人交往的时候，发型很有可能成为我们身上的一个闪光点。通过不同的发型，我们可以展现不同的个人形象，进而给对方留下与众不同的第一印象。

头部位于人体的正上方，最容易吸引人们的视线并引起关注。与别人近距离接触的时候，人们首先关注到的就是头部。

毫不夸张地说，头部是我们展现自己、传递信息的重要载体，头部的任何一个部分都可能成为第一印象产生的源头。这其中，发型自然是不可忽视的重要组成部分。

发型可以直观地反映出一个人的精神状态和性格特征，不同类型的发型能够带来截然不同的视觉效果。有的发型可以彰显人的青春活力，有的发型可以突出人的稳重老成，有的发型可以让脸型显小，有的发型能展现人的端庄淑雅……不管是哪一种发型，都有相对适合的人群。我们在选择发型的时候，不仅要考虑性别、年龄、职业等方面的因素，还要注意发型应该与个人气质相符才行。只有对各种因素进行综合考量，才能最大限度地展现自己的美好形象。

中央电视台有一个名叫出镜委员会的专门机构，其成员都是中央电视台的资深主持人。在主持人上镜之前，出镜委员会的成员会对他们进行一些培训，并监督和检查主持人的形象。

著名主持人赵忠祥曾是出镜委员会的成员之一，他曾说：“出镜委员会的主要工作是监督主持人的形象，主持人的发型自然也是监督的内容之一。”赵忠祥解释说，主持人的形象绝对不能出格，而且要保持一定的延续性，在长时间的主持工作中，许多人的发型已经成为其个人形象的重要组成部分，甚至已经变成他们个人及节目的某种标志。虽然人的长相难以改变，但是呈现在观众面前的形象是可以塑造的，一旦主持人在观众心目中形成某种固定印象，就不能再随意改变，那么随意地改变发型自然是不行的。

刘纯燕是大家非常熟悉的儿童节目主持人，从在中央电视台《大风车》节目担任主持人开始，她就以“金龟子”的形象示人，并逐渐赢得了孩子们的喜爱。在这个过程中，她的“锅盖头”逐渐成为个人的形象标志之一。为了保持始终如一的形象，她的这个发型一留就是二十几年。

“金龟子”这个形象深入人心，刘纯燕的“锅盖头”也成为其重要的形象标志之一。人们每每提及“金龟子”，脑海中总会闪现刘纯燕的“锅盖头”。试想一下，如果有一天刘纯燕突然换了一种发型，那人们还会觉得她是那个熟悉的“金龟子”吗？

在不同的场合中，人们往往需要以不同的形象示人，在塑造形象的时候，发型是非常重要的组成部分之一。即便同样是主持人，因为所主持的节目风格不同，在发型的选择上也会有所差异。比如，新闻节目的主持人应该表现出庄重、沉稳的一面，所以发型应该整齐、利索；娱乐节目的主持人应该表现出活泼、灵动的一面，所以发型应该新潮、靓丽。

就个人形象而言，发型是十分重要的因素之一，我们必须对它予以

足够多的重视。通常来说，发型并没有好坏之分，只要它能够与我们的脸型、肤色、体型等相匹配，与我们的工作、身份、气质等相吻合，就能展现出我们的个人魅力。尽管有很多与发型有关的因素我们是无法改变的，但是根据不同的情况去选择发型，也能充分地展现我们的思想和特点。

自我检查

◎ 无论参与什么活动，我是不是总以同一种发型示人？

◎ 对于发型，我是否并没有特别在意，觉得只要自己舒服就行了？

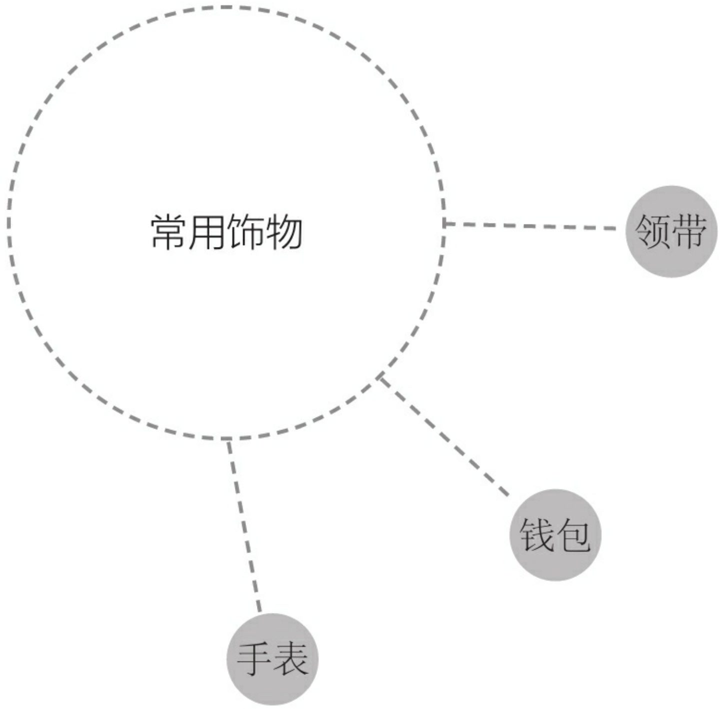
合适的饰物，展现独特魅力

饰物是造型装扮的重要组成部分，通过不同的饰物，可以展现一个人不同的心理状态，给别人带来不同的感受，进而形成相应的印象。

看到一个人的时候，我们常常会根据他的外表对他做出初步的判断。那么，我们的关注点都会放在哪些方面呢？他所穿的衣服、所佩戴的饰物等都会成为关注的一部分。实际上，任何一个微小的细节，都可能成为我们做出判断的依据。

古语云："清水出芙蓉，天然去雕饰。"自然之美固然让人觉得陶醉，但是，佩戴饰物也是增加个人魅力的极好选择。在我们身边，总有一些对时尚有着特殊感情的人，他们对随身的小配件有着独特的喜好和较高的要求。而且，他们往往能借助一些小小的饰物，让自己的气质、形象等产生巨大的变化。

通过佩戴合适的饰物，可以更好地展现自己独特的风采，给人留下更好的印象。那么，我们应该如何选择饰物，才能更好地展现自己的性格呢？



1. 领带

领带最早起源于17世纪后期，直至今日依旧是男士造型装扮中的重要组成部分。男性给人留下的第一印象，85%取决于胸前的“叉”字区。在选择领带的时候，一定要注意图案、色彩要与出席的场合相符合。另外，年龄、职业、职位、性格等因素也应该加以考虑。

西装、领带、衬衣的色调应该搭配和谐，且领带的主色调要与衬衫的有所区别。如果领带和西装属于同一色系，那么领带的颜色要比西装的更亮眼一些。穿礼服的时候，领带的颜色应尽量庄重一些，如果没有特殊情况，最好不要选择鲜红色的领带。

2. 钱包

尽管如今手机支付已经十分普遍，但是钱包并没有因此而被淘汰。而且，恰恰因为钱包的“出镜”次数有所减少，它的装饰作用才越发凸显

出来。

当我们掏出钱包的时候，通常会下意识地想到自己的钱包是不是足够体面，会不会让别人因为钱包而对我们产生不好的印象。毕竟，钱包的皮质、款式等能够直接反映一个人的品位、诉求，甚至是经济条件。皮质坚挺而柔软的钱包，比较适合那些对生活品质有要求的人。比如名牌的经典款式，其简洁雅致的设计完全可以体现我们的生活态度。

3. 手表

不少时尚人士对手表有着狂热的追求，对手表的要求也极高。有些人不仅对手表的款式、特点等了如指掌，而且购买的手表也不止一块。

一般来说，手表可以分为时装手表和运动手表两大类。在穿着不同风格的衣服时，应该搭配相应风格的手表。也就是说，穿着高档服装时，应该佩戴高档手表；穿着休闲服装时，则应该佩戴运动手表。不然的话，会给人不伦不类的感觉。

总而言之，不同的饰物会给人带来不同的心情。好的饰物能够给人带来好的心情，而好的心情又会提升个人的气质。内在美会在无形中增加一个人的魅力指数。无论是谁，想给别人留下良好的第一印象，都应从饰物方面多做考量，在细节上逐步完善自己。

自我检查

◎ 在社交场合中，我对自己的饰物是不是并不在意？

◎ 对于陌生人的饰物，我会不会多一分关注？

衣服颜色折射心理状态

不同的色彩代表着不同的心理，色彩往往能够反映一个人的思想、状态等。所以，在社交场合中穿何种颜色的衣服，是需要我们认真考虑的。

俗话说：“佛靠金装，人靠衣装。”这句话充分说明了衣服对于一个人的重要性。虽然人们常说“人不可貌相”，但是就第一印象而言，很多人往往不可避免地会通过一个人的衣着来判断他的身份、地位、学识、品位等。

服装是否合适，不仅与款式、质地、场合等因素有关，与颜色也有十分密切的关系。了解衣服颜色和心理状态之间的关系，将有助于我们树立良好的形象，为进一步的沟通打下坚实的基础。下面，就简单介绍几种常见的衣服颜色，看一看它们背后隐藏着怎样的信息。

1. 黑色

带有自保意识的颜色，可以有效帮助我们免受外界影响，并对对方产生很大的影响。如果想要命令或是说服对方，穿黑色衣服将是一个极好的选择。

2. 白色

代表着纯洁，象征着坦诚、真挚，穿着白色衣服会让人觉得我们是很愿意配合的人，给人一种亲切感。但是，白色也会让人不敢轻易接

近。

3. 红色

往往给人一种活力十足、朝气蓬勃的感觉，会给人留下十分深刻的印象。如果想让对方牢牢地记住自己，穿红色的衣服将有比较好的效果。

4. 绿色

代表着和谐、融洽，会让人觉得比较舒服。如果想和对方进行更深层次的交流，可以考虑穿绿色的衣服。

5. 蓝色

深蓝色意味着真诚实在、理性十足，给人一种可以信任的感觉；浅蓝色代表着明快、自由，能够体现我们的创造性。

6. 粉色

代表着需要保护，能够有效激起对方的保护欲望。如果女士想要展现自己小鸟依人的一面，穿粉色的衣服是比较适合的。

7. 黄色

传达的是追求快乐和探索新鲜事物的信息，给人一种积极向上的感觉。如果对方是一个喜欢新鲜事物的人，那么穿黄色衣服将有助于沟通的顺利展开。

8. 紫色

意味着独立自主，给人一种很有主见的感觉。如果想要赢得对方的关注，或是展现自己的与众不同，那么紫色衣服是很好的选择。

9. 橙色

代表着快乐，给人一种容易沟通的感觉。如果想要用快乐感染对方，进而增进彼此之间的感情，穿橙色的衣服将会有所帮助。

10. 灰色

代表着低调、深沉。如果不喜欢抛头露面，只想做衬托红花的绿叶，那么选择灰色的衣服是非常适当的。

每一种颜色都代表着不同的心理语言，也能反映一个人的品位和性格。想要树立良好的形象，我们完全可以根据不同的情况选择适当颜色的衣服。如果对方同样是一个懂得根据颜色来判断心理状态的人，那么我们正好可以通过颜色的变化来产生积极的影响，让对方顺着我们的暗示往前走，最终达到顺畅沟通的目的。

自我检查

◎　无论和谁见面，我是不是总是喜欢穿什么颜色的衣服就穿什么颜色的衣服？

◎　与陌生人见面，我会不会根据对方衣服的颜色采取不同的沟通方式？

“装饰”出不一样的第一印象

在交往的过程中，不同的服饰会对第一印象产生截然不同的影响。想要给别人留下好印象，就必须在服饰方面投入更多的精力，狠下一番功夫。

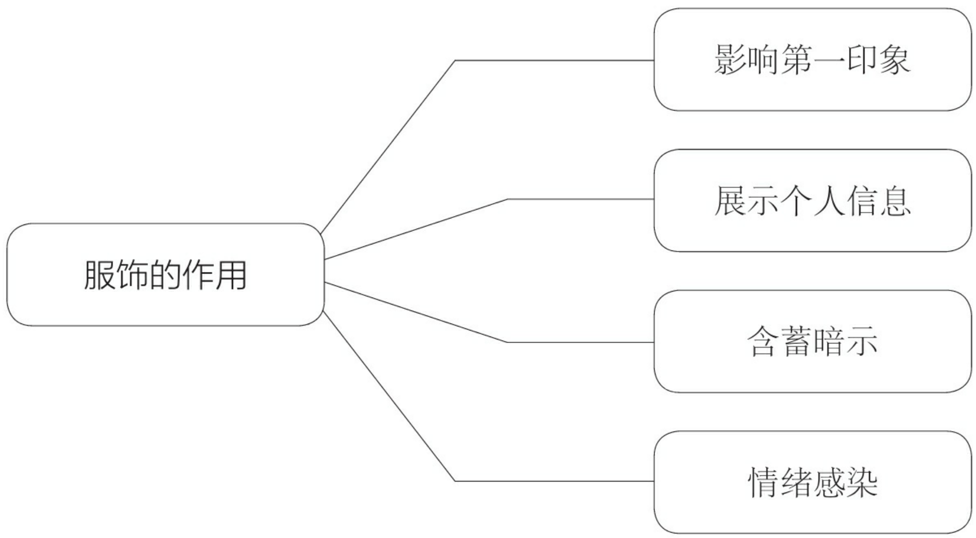
服饰对第一印象的影响，很多人都深有体会。有时候，我们说一个人具有魅力，甚至具有极大的吸引力，并不是因为这个人长得有多漂亮或者多帅气，而是因为他的高雅举止和得体服饰。

关于这一点，相信很多人都有过切身感受：当我们观察一个人的时候，相当大的一部分注意力都会集中在他的服饰上。如果交往双方的服饰风格相差太大，往往会对沟通产生消极的影响，甚至可能由此产生巨大的障碍。试想一下：你和某人初次见面，对方身着十分正式的西装，而你穿着非常休闲的运动服，你会不会觉得跟对方没有什么共同话题？相信很多人都会觉得，服装风格的巨大差异给自己的心理造成了一定的影响。

有时候，很多人并不会考虑服饰对第一印象的影响，也没有注意到服饰与沟通之间的重要联系。而恰恰是这种忽视，使得人际关系变得越来越差。

实际上，在各种场合中，我们都需要“装饰”出不一样的第一印象。在选择服饰的时候，不仅要适合场合，还要展现出自己的风格，这样才能最大限度地展现自己，并对沟通产生积极的促进作用。

从某种程度上说，服饰也在默默地“说话”，起到传递信息、交流感情的作用。可以说，服饰在沟通中起到了非常重要的作用。那么，服饰究竟在交际中发挥着什么作用呢？



1. 影响第一印象

初次见到一个陌生人，影响第一印象的主要因素是外貌，而服饰则是外貌的重要组成部分。一般来说，在观察交往对象时，有80%～90%的注意力都会集中在对方的服饰上。可以说，服饰是否得体直接决定着第一印象的好坏。事实证明，服饰得体会给人留下良好的印象，而服饰凌乱则容易被人疏远。

2. 展示个人信息

服饰的另外一个作用，就是展示个人信息。我们可以通过对方的服饰来判断他的各种情况，如社会地位、经济状况、职业、年龄等。更为重要的是，服饰在展示信息的时候是非常明显、直接的。

3. 含蓄暗示

与人交流的时候，语言是最主要的工具，但是当语言表达受到限制的时候，我们可以借助服饰来表达心意。尽管服饰不能像口头语言一样直接表达观点，但是它可以含蓄、间接地向别人传递信息，并由此对别人的心理和行为产生相应的影响。我们可以利用服饰暗示别人，使对方依据当时的情况产生正确的理解。

4. 情绪感染

服饰不仅能传递信息，还能作为一种刺激信号，借以传递情绪。对于交往双方的情绪而言，服饰有很大的影响。如果服饰轻便、潇洒，情绪也会兴奋、高涨；如果服饰破旧、邋遢，情绪也会消沉、低落。当我们穿着十分漂亮的服饰出门时，心情会非常愉快，这种愉快的情绪会传染给对方，使对方对我们心生好感；当我们的服饰不够得体时，心里会感到羞愧，这种情绪传染给对方之后，会让对方觉得我们是消极的人，因此与我们保持距离。

由此不难看出，服饰对社交活动有着较大的影响。我们可以通过不同的服饰，看透别人的内心世界。同样，我们也可以通过恰当得体的服饰，让自己变得更受欢迎，让我们与别人的沟通变得更加愉快。

自我检查

◎ 对于不同服饰的作用，我是不是非常了解？

◎ 服饰能够影响别人的情绪，这一点我是否从来都没有注意过？

第三章　身体语言：肢体动作中隐藏着的微妙心理

作为一种无声的语言，肢体动作中隐藏着丰富的信息，我们的一举一动、一颦一笑都在无形中传递着信息。也许平时我们关注不多，但是细心观察的话，就会很容易发现，其实每一个细微动作都隐藏着不同的心理。从这个角度来说，掌控自己的肢体动作无疑有助于我们向别人展现更好的自己。

电波效应：眼睛比耳朵更善于“倾听”

> 通过眼睛，我们不仅能向别人展示自己的内心世界，还能观察别人的内心世界。不夸张地说，眼神的无声交流有时甚至比语言交流的效果更好一些。

美国作家爱默生曾说：“当眼睛说的这样，舌头说的那样时，有经验的人更相信前者。”这句话说明，一个人的眼睛可以更真实地反映其的内心世界，目光比语言更加可靠、更加可信。所谓电波效应，指的就是人们通常可以借助某人眼神的变化去洞察其真实意图。

相关研究结果表明，人的大脑接收到的所有信息中，其中87%来自眼睛，9%来自耳朵，4%来自其他器官。由此可以看出，在接收信息的时候，眼睛具有非常重要的作用，也就是说，目光语言是身体语言的重要组成部分。在诸多的非语言交流方式中，目光交流是最直接、最有效的方式。

在与人交流的过程中，良好的目光交流不仅可以吸引对方的注意力，还能传递信息，而不良的目光交流，则会给对方留下形象不佳的印象。

美国有一档非常著名的访谈节目，名叫《奥普拉脱口秀》。这档节目的主持人是奥普拉·温弗瑞，她是一个非常善于利用目光进行交流的人。

从开播到停播，《奥普拉脱口秀》经历了二十多年的风风雨雨。在这段时间里，每一期节目都能吸引为数众多的观众，并在观众中引起极大的反响。

停播前的最后一期节目中，奥普拉双目含情地走到现场观众面前，依依不舍地和他们道别。她眼中满含泪水，目光中充满了悲伤，让现场的每一个人都感同身受，为即将到来的分别而悲伤。奥普拉的视线缓慢扫过在现场的观众，逐一和他们深情对视，好像是希望把所有的人都记在自己的脑子里。对视结束之后，她边扫视全场边衷心地向大家表示感谢，希望大家以后可以继续关注和支持自己。到了情绪难以自已的时候，她把目光投向了那些非常熟悉的老观众，向他们表达深深的谢意和殷切的祝福。

最终，节目在十分悲伤的氛围中结束，奥普拉用让人深受感动而又印象深刻的目光表达了自己内心的情感。那一刻，无论是现场观众还是电视机前的观众，都被她的表现深深震撼。

奥普拉是一位十分著名的主持人，深受观众的喜爱，她取得的成就，令同行赞叹。毫不夸张地说，在她的主持过程中，目光发挥了重要的作用。通过眼睛，她不仅传递了自己想要传递的信息，也接收了观众们传递出来的信息。这种眼神的无声交流，其实比语言交流更加直接和深入。

印度著名诗人泰戈尔说过：“一旦学会了眼睛的语言，表情的变化将是无穷无尽的。”由此不难看出，眼睛所能表达的信息，远远超出了人们的想象。恰当的目光交流，可以传达我们内心深处的真诚，让别人由此了解我们、理解我们，也有助于我们了解别人的想法，体会他们的感受，进而掌控沟通的进程。

从某种意义上说，想要给人留下良好的印象，就要学会运用自己的目光，通过丰富多样的目光语言和别人进行顺畅的沟通。当然，运用目光交流的前提是真诚以待，要让别人感受到我们的真情实意。如若不然，即便拥有再多的目光交流技巧，都不过是空有一副皮囊，根本无法触及对方的心灵深处。

自我检查

◎　和别人说话的时候，我是不是始终低着头，不敢看对方的眼睛？

◎ 遇到陌生人，我的目光是不是总是游移不定？

微笑法则：笑脸相迎的人更具亲和力

> 一张面带微笑的脸，总能给人带来更多的亲切感。想要给人留下良好的第一印象，亲切自然比冷漠、刻板强得多。

拿破仑·希尔说过：“真诚的微笑就像神奇的按钮一样，能立刻接通他人友善的情感，因为它的意思是‘我喜欢你，我希望和你做朋友’。”也许有些人觉得这种说法过于夸张，但就实际效果而言，微笑确实具有与众不同的神奇魔力。

从心理学的角度来说，微笑有助于迅速拉近彼此之间的距离，从而快速赢得对方的好感，给对方留下亲切的印象。归结起来，它就是我们常说的微笑法则。

微笑是一种世界通用的身体语言，无论你身处何地，即便语言不通，难以进行语言上的沟通，但是只要你能展现自己的微笑，那么对方就能马上感受到你的善意，进而愿意敞开心扉，和你进行进一步的沟通。

不信的话，可以试想这样的情景：你的面前站着两个人，一个人面带微笑、和蔼可亲地和你说话，另一个人则面沉似水、冷若冰霜地和你说话，你会更愿意和哪一个人沟通呢？答案应该是十分明显的，大多数人都会选择前者。其中的道理也很简单，一个始终面带微笑的人会给人一种亲切感，即便他所说的话没有什么深奥的道理，他给人的愉悦感也已经让人心生好感了。

在一次战斗中，一名飞行员奉命执行一项重要任务，不幸的是，他被敌人俘虏，最终被关进了监狱。

监狱的看守面相凶恶，看起来非常恐怖。飞行员感觉十分惶恐，因为他认为自己第二天就会惨遭杀害。为了缓解紧张的情绪，他想抽支烟。他把全身上下摸了个遍，可惜只找到了香烟却没有火柴。

再三犹豫之后，飞行员壮着胆子向看守借火。看守面无表情地看了他一眼，顺手把火柴递了过来。飞行员完全没有想到事情会如此顺利，心生快乐的他不经意间露出了微笑。更让人难以置信的是，看守竟也跟着笑了起来。

两个人以微笑为开端，开始了融洽的交流。谈话涉及的范围十分广，内容非常丰富。他们越聊越开心，越聊越投机。聊到最后，看守竟然打开牢门，带着飞行员来到监狱外面，并让他立刻离开，之后便独自回了监狱。就这样，飞行员重获了自由。

飞行员的这段经历向我们展示了微笑的巨大魔力，仅仅凭借一个不经意的微笑，就拯救了自己的生命，这样的结局任谁都难以想象。

美国前总统威尔逊说过：“假如你握着拳头来见我，我可以保证，我的拳头会握得比你的更紧；假如你面带诚挚的微笑来见我，对我说‘让我们好好谈一谈，看看彼此为什么意见相左’，那我就会保持良好的心态与你进行交谈。”毋庸置疑，威尔逊的这种说法代表了绝大多数人的观点。每个人都喜欢和颜悦色的人，对这种人也会给出较高的评价。所以对于我们来说，微笑是沟通中十分有效的武器，它不仅代表着礼节，还能体现一个人的素养。

微笑能够真实地反映一个人的内心世界，面带微笑地和对方进行沟

通，对方也会以微笑作为回应。真诚的微笑，能够表现出极佳的亲和力，并与对方进行初步的感情交流，这不仅有助于营造融洽的沟通氛围，还会让对方满心欢喜地敞开自己的心扉。

自我检查

◎ 面对初次见面的陌生人，我总会笑脸相迎吗？

◎ 对自己不喜欢的人，我能做到尽量保持微笑吗？

嘴角上扬的人大多心胸宽广

嘴巴不但能用于说话，而且它所呈现的姿态或动作还能反映一个人的心理。那些嘴角经常上扬的人，通常具有宽广的心胸。

在身体的各个组成部分中，嘴巴是非常重要的一个。它的主要功能是吃饭和说话，这一点毋庸置疑。但是除了主要功能之外，嘴巴其实还有各种各样的小动作，它们往往可以反映不同的心理状态和情绪。比如，不经意间的噘嘴动作常常代表着生气或不满，故意做出的噘嘴动作则可能是为了表现可爱的姿态，嘴巴抿成一条缝的人通常具有坚定的意志，嘴角上扬的人往往具有宽广的心胸……

总而言之，虽然嘴巴不大，但是其“表情”相当丰富。当你看到喜欢嘴角上扬的人时，一定要抓住机会与他进行更深层次的交流，因为这样的人会心胸开阔地面对所有的事情。即便你们之间发生过误会或产生过矛盾，在关键时刻，他依然会不计前嫌，竭尽全力地为你提供帮助。

一天，孙鑫的母亲突患重病，他将母亲送到医院进行救治。可是，医院的病人实在太多，普通床位根本不够用。因此，孙鑫的母亲被暂时安置在医院走廊的临时床位上。

看着被病痛折磨得万分痛苦的母亲，孙鑫心急如焚。他不时地询问医生什么时候才有病床，但是得到的回答总是“暂时没有”。孙鑫焦急地在母亲床边走来走去，一不留神撞到了一位医生。孙鑫急忙向医生道歉，对方嘴角扬起，轻声地说了句“没关系”，便走了。

虽然没有看清医生的长相，但是他那扬起的嘴角一下打开了孙鑫的记忆之门——孙鑫突然想到了自己的高中同学李明磊。孙鑫清晰地记得，李明磊说话的时候就喜欢这样扬起嘴角，并因此颇受同学们的欢迎。

有一次，孙鑫和李明磊发生了一点小摩擦，李明磊在说完自己的想法之后，又习惯性地扬起了嘴角，孙鑫觉得李明磊这是在藐视自己，于是和他打了一架。从那以后，两个人几乎不再说话。高中毕业之后，两个人各奔东西，至今已经过去十多年的时间。其间，孙鑫听同学聊起过李明磊，据说他考进了医科大学，毕业之后发展得还算不错。

孙鑫正沉浸在回忆里，突然被一阵喧闹声拉回了现实。他抬头一看，发现一位医生正俯身查看母亲的病情。

“不认识我了，老同学？”那位医生抬起头来，扬起嘴角对孙鑫说。

“你……你是李明磊？”孙鑫有些难以置信。

“是我啊！我还怕你早就把我忘了呢。”李明磊略带调侃地说。

“这……这……这事就别提了，太不好意思了。”孙鑫有些无地自容。

“开玩笑呢，别当真啊！阿姨的病情有些严重，得赶紧住进特护病房。”李明磊又说。

“但是我的钱没带够！”孙鑫有些尴尬地说。

“钱的事就别操心了，我先帮你垫上！”李明磊爽快地说。

当李明磊再一次展现他那标志性的“嘴角上扬”时，孙鑫再也抑制不住自己的泪水了。此刻他才知道，李明磊从来没有藐视过自己，也没把之前的摩擦放在心上。

十多年前的摩擦让孙鑫和李明磊产生了隔阂，两个人就此失去了联系。再次相遇的时候，尴尬在所难免，但是李明磊的宽容表态和善意玩笑让所有的隔阂都烟消云散。李明磊的性格特点决定了这样的结局，孙鑫对李明磊的印象也因这次偶然的相遇而变得有所不同。

经过长期的观察和研究，微行为专家发现，喜欢嘴角上扬的人一般都非常聪明、开朗。这类人很喜欢结交朋友，且善于包容别人，并不会将鸡毛蒜皮的事记在心上。他们的人际关系通常很好，在遇到困难的时候往往能够得到别人的支持和帮助。因此，为了给人留下较好的印象，时常扬起嘴角，是一个十分有效的推销自己的手段。

自我检查

◎ 面对一个初次见面的人，我是不是难以露出笑容？

◎ 遇到尴尬的事情时，我会不会紧闭嘴巴，什么话都不想说？

莫把握手当作例行公事

握手是一种非常普遍的社交动作，也许因为过于司空见惯，所以有些人对它并不重视。殊不知，将握手当作例行公事的人，往往无法给人留下好印象。

在人际交往中，握手是一种十分普遍的礼仪，也是展现个人力量的一种方式。想要给人留下美好的第一印象，了解握手的“语言”是十分重要的。

按照字面意思，握手是手和手的结合，但是这种肢体的动作能够发展为心与心之间的沟通，也就是说人们能够从握手这个动作中感受到强烈的连带关系。相关的研究表明，握手能够反映一个人的诸多信息。通过握手的方式，能判断出一个人的性格特征。

握手的方式主要有以下几种：

1. 用很大的力气

这类人握手时很用力，甚至让对方感到疼痛，他们往往喜欢逞强且相对自负；但这类人比较真诚，性格直率且坚强。

2. 不太积极

这类人握手时显得有些被动，手臂呈弯曲状态且朝自己靠近，他们往往行事小心、因循守旧。

3. 轻轻接触一下

这类人握手时轻轻一触，握得不紧且力量不足，他们往往比较内向，容易被悲观情绪困扰。

4. 略有迟疑

这类人握手时显得有些迟疑，通常是在对方伸出手之后，自己犹豫片刻才将手伸出去，他们大多性格内向，缺乏判断力，且犹豫不决。

5. 敷衍了事

这类人握手时就像例行公事一般，并没把握手视作表达友好的方式，他们通常做事草率，没有足够的诚意。

6. 握得很紧但迅速放开

这类人往往善于处理人际关系，似乎与所有人都能友好相处；但是，这有可能只是一种假象，他们实际上十分多疑，不愿轻易相信任何人。

7. 十分紧张

这类人看上去镇定自若，但实际上他们内心十分挣扎，只是用语言、动作等各种方式来掩饰自己而已。

8. 气力不足

这类人通常意志力不够坚定，在大多数情况下，他们有点软弱，缺乏干劲和魄力。

9. 用双手握住别人

这类人通常会显得十分热情，有时甚至热情过度，让人觉得难以接受；他们不习惯受到束缚，喜欢按照自己的意愿生活，且不太拘于小节。

10. 有规律地上下摆动

这类人通常精力充沛，能够同时应付几件不同的事情；他们亲切、随和，做事又很有魄力，往往言出必行。

11. 像老虎钳一样紧握别人的手

这类人在大多数情况下表现得十分冷漠，有时甚至显得残酷；他们希望能够征服和领导别人，但是又不会直接表露自己的这种想法。

握手的方式不同，展现的内心世界也不同。握手虽然只是一个小小的动作，但是对第一印象的形成有着十分重要的作用。想要在社交场合中吸引众人的目光，赢得别人的认可，握手是不可忽视的一种表达方式。

自我检查

◎ 与别人握手的时候，我常常采取什么样的方式？

◎ 陌生人很用力地与我握手时，我会做出怎样的回应？

手背在身后，表露自信心态

> 很多老年人都喜欢把手背在身后走路，这是一种十分常见的动作，其背后隐藏的信息是轻松、自信，会让别人产生信服感。

在这个世界上，总有许多深藏不露的人，即便他们是亿万富翁，也依然选择低调做人。比如，大家熟知的马云就喜欢朴素的着装，再搭配一双千层底布鞋。如果仅仅通过外表或服饰来判断这些人的身份、地位，可能常常会做出错误的判断。

让人遗憾的是，很多人往往重视外貌，而轻视身体语言。殊不知，越是高深的人，越不愿表露在外。只有通过他们的身体语言，才能发现一些端倪。

李响是一家公司的销售主管。前段时间，部门的销售经理辞职了。李响暗自揣度："经理辞职离开，副经理就会升职成为经理，那我就有机会晋升副经理了。"可是，出乎他意料的是，几天之后公司就新来了一位经理。

这位新上任的经理相貌普通，威慑感不足，走路的时候弯腰驼背，上班时还喜欢背着手踱来踱去，给人的感觉很不舒服。李响本来就因失去晋升机会而对新经理心怀不满，看到他的这些举动就更加反感了。所以，他刻意与新经理保持距离，工作的时候也是敷衍了事。他十分笃定地认为，这位新经理做不出什么业绩，很快就会被公司辞退。

然而，李响的同事赵亮对新经理则十分支持，只要是新经理交代的工作，他都会保质保量地完成。对于赵亮的做法，李响很不赞同，甚至奚落赵亮：“也就你把经理当回事，听到他的命令跟接到圣旨一样。你也不看看他那个样子，早晚会被扫地出门的。”赵亮只是笑笑，却什么也没说。

不知不觉间，三个月的时间过去了。有一天，总经理忽然做出任命：赵亮担任部门销售经理一职。在场的人都感到非常诧异，大家你看看我，我看看你，不知道公司高层为何会做出这样的决定。

后来大家才知道，新经理其实是公司的董事长，他暂代经理一职，就是想挖掘有潜力的员工。

赵亮升任销售经理之后，李响问过赵亮：“你不会从一开始就知道他是董事长吧？不然怎么就你干活起劲呢？”

赵亮笑着回答：“我怎么可能知道他是董事长？做好工作是我的职责所在啊！不过呢，我看他经常背着手走来走去，就知道他是一个成熟老练、信心十足的人。这样的人，通常都能做出一番成就。”

听了赵亮的话之后，李响若有所思地点了点头。

李响对新经理的形象颇为不满，便对工作敷衍了事，“当一天和尚撞一天钟”。同事赵亮则与他不同，认认真真地完成新经理交代的所有任务。最终的结果显而易见，赵亮赢得了信任和认可，成功地升职。赵亮之所以能够得到这个机会，是因为他没有像李响一样仅凭外表便对新经理做出错误的判断，而是将关注点放在了新经理常常背手走路这一特点上。发现了背手这一动作蕴含的自信与力量，便自然而然地对新经理充满了信任和崇敬。

我们都知道，在走路的过程中，双手的摆动可以起到良好的平衡作用，使得身体保持稳定。而将手背在身后行走，显然会增加摔倒的可能性。不惧摔倒而选择将手背在身后，这一颇具特点的身体语言就已经表明这个人对自己具有十足的信心，对于可能发生的情况也有一定的预见性，这样的举动，无疑会让别人产生信赖感。

自我检查

◎　走路的时候，我是不是从来不敢将手背在身后，唯恐不慎摔倒？

◎　看到将手背在身后的人，我是觉得他很傲慢还是觉得他很自信？

你想用手势表达什么

不同的手势，代表着不同的含义，能够表达不同的思想和观点。想要通过身体语言给人留下深刻的印象，用对手势是非常重要的一环。

有一位名叫戴维·麦克尼尔的美国人，因研究手势语言而闻名。他是芝加哥大学的博士，从1980年开始便在研究手势语言上投入了极大精力，历经漫长的研究和总结之后，他得出一个结论：手势语言有助于讲话者更好地理清讲话的思路。另外，麦克尼尔博士还发现，经过训练或信心十足的讲话者往往更善于运用手势，因为这样有利于他们更清晰、更完整地表达自己的观点。

所谓手势语，就是通过手的活动来传递信息。手势语是身体语言的重要组成部分，具有多种多样的表现方式，能够表达非常丰富的内容。对于我们来说，这是一种很好的表现自己的载体。

古罗马演说家西塞罗认为：所有的心理活动都伴随着手部的动作，即便是最野蛮的人，也能够理解这种语言。具体来说，手势语可以分为实指和虚指两类。使用实指手势的时候，说话人的手势确实有所指示，指向往往和讲话内容有关，如手指相关的人或物等；使用虚指手势的时候，说话的人并没有具体的指向，手势只是为了表现某种情绪或感情。

美国前总统老布什是一个非常善于运用手势来表达自己的观点的人，从某种程度上甚至可以说，手势语为他赢得总统竞选立下了汗马功

劳。

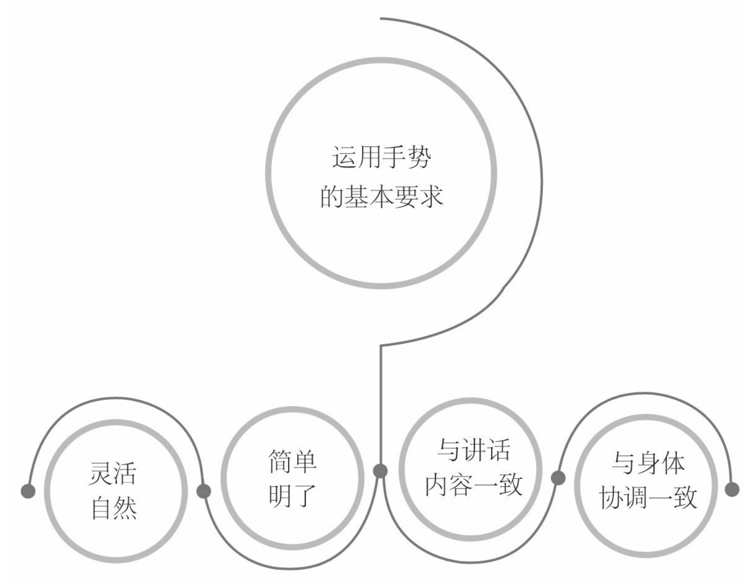
刚开始，老布什的演讲水平不是很高，而且手势生硬、单调，演讲整体上给人的感觉是僵硬而乏味的，民众对他的演讲和竞选宣传并没有很大的兴趣。所以，在竞选的初始阶段，老布什的支持率并不是很高。

鉴于这种情况，公关专家建议老布什提高自己的演讲水平，而且要在手势的运用上投入更多的精力。

老布什采纳了专家的建议，对演讲和手势语都进行了一些改进。在此后的演讲中，他的手势变得灵活、丰富起来，很好地带动了民众的情绪，受到了民众的欢迎。

手势的改变，虽然看似细微，但是民众从中得到的信息是不一样的，他们不仅从中感受到了老布什的亲和力、感染力，还看到了老布什愿意改变自己的坚定信念。种种因素叠加在一起，老布什终于成功地赢得了总统竞选。

在诸多的身体语言中，手势是使用频率最高的一种，它给人带来的视觉感受也最强烈。如果可以准确而恰当地运用手势，不仅能牢牢吸引对方的注意力，还能给对方留下更加深刻的印象。那么，在运用手势时有哪些基本的要求呢？



1. 手势应灵活而自然

做手势的目的是传递信息，应该是源自内心深处的真情，而非刻意的矫揉造作。如果你只是为了做手势而做手势，那就有些本末倒置，其效果自然也是适得其反。

2. 手势应简单明了

简单明了的手势更容易让对方理解和接受，能够帮助对方以最快的速度理解你所说的内容。如果手势过于复杂模糊，就会让对方感到疑惑，进而对你所说的话感到厌烦。

3. 手势应与讲话内容一致

手势是多种多样的，有很多表现的形式，但是无论如何运用，其目的都是一样的，那就是帮助对方更好地理解你所说的内容。由此不难看出，只有手势和讲话内容一致，才能达到这一根本目的。

4. 手势应与身体协调一致

有一点需要牢牢记住，那就是手是身体的一个组成部分，只有和身体协调一致的时候，手势才能发挥最大、最佳的效果，展现身体语言的巨大魅力。

总而言之，手势是沟通过程中的重要组成部分，只有正确、恰当地运用手势，才能让沟通变得生动活泼、妙趣横生。通过语言和手势的绝妙配合，你不仅能更好地展现自己的思想，还能让对方体验到形象和语言的双重享受。

自我检查

◎ 说话的时候，我会常常使用手势作为辅助手段吗？

◎ 与人沟通时，我会恰当地运用手势还是随意地运用手势？

轻拍肩膀，表达友好与善意

> 在生活中，我们总会在不经意间做出一些小动作。这种不经意的动作，恰恰是某种潜意识的体现，能够更真实地反映我们的内心世界。

与别人交流的过程中，我们有时会不经意地做出一些小动作，如摸鼻子、揉耳朵等。这些动作会在不知不觉间做出来，很难刻意隐藏起来。

实际上，一些表示友好、传递善意的动作，根本没有隐藏的必要，因为它们是真情的流露，能让对方感受到我们的友善。对于这类动作，我们非但不该隐藏，还应该在人际交往中多加利用，以此来表现我们的友好，增加对方对我们的好感。如拥抱、拍肩膀之类的小动作，就能起到这样的作用。

很多女士和闺蜜一起逛街的时候，往往喜欢和闺蜜手牵着手，这就是一种表示友好的信号；看到乖巧可爱的孩子，很多人都喜欢伸手抚摸孩子的头，这个动作有助于增加亲切感。同样的道理，与陌生人接触却不知如何称呼对方时，轻轻拍拍他的肩膀，便能将你的善意传递给他。

孙萌从大学毕业后，顺利找到了一份经理助理的工作。

参加工作之初，孙萌很想好好表现，接到经理交代的任务之后，她总想以最快的速度完成。可是她毕竟刚入职，对办公设备和各部门负责

人都不是很熟悉，所以难免犯一些错误。

对于这种情况，孙萌十分焦急，但是越着急就越做不好事情。有一次，经理急着要用文件，可是孙萌总是用不好复印机，尝试了几次都没成功。这个时候，已经有好几个同事在孙萌身后等着，想要复印东西。眼见自己影响了同事们的工作，孙萌越来越着急。虽然同事们对孙萌充满理解，但是她心里非常难受。

眼见孙萌有些手足无措，后面的同事伸出了援手。在同事的帮助下，孙萌终于复印好了所需的文件，她一边向同事表达歉意，一边拿起文件准备给经理送去。没承想，她没有把文件整理好，拿起来的时候文件散落了一地。这下，孙萌更加窘迫了，她蹲下去捡拾地上的文件时，眼泪已经忍不住地在眼眶中打转。等调整好情绪站起身来的时候，孙萌才发现经理正站在自己的面前。经理并没有责备孙萌，而是轻轻地拍着她的肩膀说：“慢慢来，不着急，我相信你肯定能做好的！”

听完经理的话之后，孙萌心中充满了力量。她坚持不懈地努力，终于成了一名优秀的经理助理。

作为一名职场新人，孙萌难免出现失误，在她为自己的失误而倍感羞愧时，同事们非但没有责怪她，反而给予她充分的理解和及时的帮助。经理则用一个轻拍肩膀的动作，表达了他对孙萌的信任。正是这个小小的肢体动作，让孙萌感受到了信任，并在这种信任的推动下从职场新人变成了优秀的经理助理。

在交际活动中，轻拍肩膀这个动作具有相当重要和现实的意义。面对不太熟悉的人，过于热情的肢体动作会让人觉得浮夸和做作，而轻拍肩膀这个动作虽然微小，但是正好可以恰如其分地表达我们的友好和善

意。可以说，无论我们面对的是陌生人还是好朋友，都能用轻拍肩膀这个动作来传达我们那满满的善意，进而通过善意来赢得对方的认可，给对方留下深刻的印象。

自我检查

◎　与陌生人初次见面的时候，我是不是从来不敢做相应的肢体动作？

◎　当我犯错误的时候，即便别人不责怪我，我是不是也会陷入深深的自责中，以至于给别人留下不好的印象？

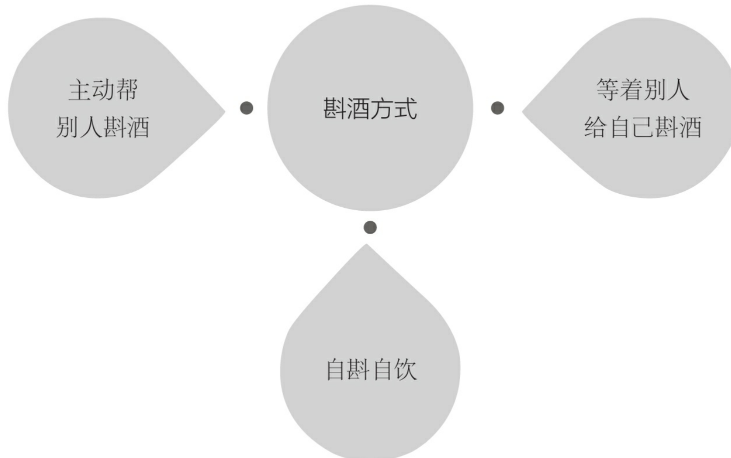
主动斟酒的人，更有深交的价值

在交际活动中，喝酒是一种十分常见的社交方式，而酒桌上的表现通常能够反映一个人的心理。主动帮人斟酒的人，往往能够赢得别人的好感。

现代社会，交际活动已经成为人们生活中的重要组成部分，无论是公司聚会，还是同学相邀，遇到一起吃饭的情况都在所难免。在餐桌上，每一个小动作别人都可以看在眼里，并由此对我们产生深刻的第一印象。

所谓“无酒不成席”，对很多人来说，喝酒不仅仅是为了享受微醺的感觉，更是为了加强沟通效果，增加彼此之间的感情。尽管有些人并不接受也不认可“酒桌文化”，但是一个人在酒桌上的表现，确实能够真实地反映其内心世界。

在酒桌上，能够看到人们各种各样的表现：有些人沉默不语，有些人高谈阔论；有些人低头猛吃，有些人先为别人布菜；有些人自斟自饮，有些人主动为别人斟酒……诸多表现，难以尽述。然而无论何种表现，都有其潜台词。现在，放下诸多表现不说，单论斟酒这一举动。



1. 主动帮别人斟酒

在酒桌上，懂得在恰当的时机为别人斟酒的人，往往是非常机灵且善于处事的人，他们知道在什么时机，以什么理由为别人斟酒。微反应专家经过研究发现，主动给别人斟酒的人，通常有两种心理：一是比较懂得关心和照顾别人，将别人放在比自己更重要的位置上；二是不想因喝醉而失去理性，说出一些伤害别人的话。

在有些人看来，第二种心理或许有些虚伪做作，但是从实际情况来看，第一种心理其实占据较大的比例，很多人是出于尊重才主动为别人斟酒。即便从第二种心理的角度来看，其实也能发现这类人的一个优点，那就是冷静。在事情发生之前就提前做出预案，这种人的思维方式也是值得称道的。

2. 等着别人给自己斟酒

只知道等着别人给自己斟酒的人，是典型的以自我为中心的类型。无论是思想上还是行为上，这类人都以满足自己的欲望为第一选择。他们希望身边的人能够照顾自己，却又不愿意对别人付出关心。在酒桌上，他们想的不是如何增进彼此之间的感情，改善自己的人际关系，而

是想着只要自己开心就可以了。

3. 自斟自饮

还有一类人，他们既不给别人斟酒，也不等着别人给自己斟酒，而是喜欢自斟自饮。这类人具有较强的个性，不喜欢别人对自己指手画脚，很讨厌自己的计划被别人打乱。

不仅斟酒这一举动能够体现一个人的心理动态，对不同类型的酒的偏好，也能反映一个人的个性和特点。

1. 偏爱白酒

这类人通常喜欢社交，且乐善好施；他们有非常温厚的一面，非常在意别人的感受，一旦受到别人的吹捧，往往难以拒绝对方提出的请求；他们愿意为认同自己的人付出一切，即便遭遇失败，也不轻易服输。

2. 偏爱啤酒

这类人在社交场合很受欢迎，和所有人都能聊得来；他们很喜欢取悦别人，很轻松就能赢得别人的好感；他们平时给人的感觉稍显冷漠，可如果真的有事，就能看到他们的体贴之心；对于金钱，他们并没有太多概念，不是非常看重。

在酒桌上，通过一个人的某些表现就能看透他的内心世界。对于我们来说，应该时刻注意自己的一举一动。尤其是在喝酒的时候，一定要主动为别人斟酒。这是一种礼节，更是一种尊重，能够体现出我们的修养和为人，可以为我们的第一印象加分。

对于不喝酒的人来说，酒桌文化与他们似乎无缘。其实不然，喝饮料或者茶水，和喝酒是一样的道理。主动一点，先人后己，这样的举动显然会赢得别人更多的好感。

自我检查

◎ 我从来不喝酒，所以我对酒桌文化没有任何兴趣吗？

◎ 喝酒的时候，我会不会因为担心别人觉得我特别能喝，而从来不主动斟酒？

走路矫健有力，传递积极向上的信息

> 人的精神状态会通过身体的姿态反映出来。走路矫健的人，通常会给人一种积极向上的感觉，进而给人留下良好的印象。

说起走路姿态和第一印象的关系，相信很多人都无法进行准确的描述，甚至很多人觉得走路姿态与第一印象并没有什么直接联系，因为大部分沟通都不是边走边进行的。如果你也有这样的想法，那就大错特错了。

要知道，走路姿态是身体语言的重要组成部分，无论它在沟通过程中占据多少份额，总有展现的机会。也许在整个过程中，你只需要走几步，但就是这短短的几步，就已经传递出了相应的信息，使别人对你产生了或好或坏的第一印象。

孙磊是一个培训师，虽然他的知识体系完整，个人阅历也很丰富，但是从培训效果来看，学员们对他并不是十分满意，经理也觉得他总是无精打采。

对于这种情况，孙磊觉得十分无奈和困惑。他觉得自己已经竭尽全力，可是现实让他有些难以接受甚至心灰意冷。

有一次，孙磊到外地参加一个交流会，与同行进行交流和切磋。凑巧的是，与会者中有一个他熟识的朋友。经过一番交流，他知道这位朋友的成就已经远超自己，于是，他向朋友请教：“每次给人做培训之

前，我都精心准备，在培训的过程中也是精神抖擞，十分投入，为什么效果总是不理想呢？”朋友回答：“其实精神状态不仅体现在说话方式和手势上，你的走路姿态也会有所反映。刚刚你上前准备讲话的时候，并不是昂首阔步，而是脚拖地。也许这只是你的个人习惯，但是给我留下的第一印象就是无精打采、垂头丧气，看到你这样的表现，对你的讲话自然而然就没什么兴趣。或许你平常并没有注意，但是你这样的走路姿态确实对你的形象产生了不好的影响。”

听完朋友这些发自肺腑的话，孙磊恍然大悟。在这之前，他从没想过走路的姿态会对他产生如此消极的影响，原来走路的姿态才是自己不受欢迎的罪魁祸首。在这之后，孙磊开始刻意纠正自己的走路姿态，随着走路姿态变得越来越矫健，他的培训课程也越来越受欢迎。

孙磊的知识储备和能力都没有问题，对他的事业造成影响的，其实是他忽视了走路姿态这一身体语言。在认识到问题的根源之后，孙磊开始纠正自己的走路姿态，在逐渐改进的过程中，他的事业也有了巨大的突破和发展。

一般而言，常见的走路姿态有以下几种类型：

走路类型	走路姿态
稳健型	走路的时候，昂首挺胸，脚步非常稳健，步伐相对缓慢而且步幅比较大。这种走姿会给人留下稳健、愉悦、自信的印象。
轻松型	走路的时候，上身挺直，两臂自然地摆动，步伐不紧不慢而且步幅适中。这种走姿会给人留下轻松自如、心态平和的印象。
	走路的时候，上身挺直，两臂很有节奏感地摆动，步

庄重型	伐和步幅都比较适中。这种走姿会给人留下庄重、热忱、懂礼貌的印象。

不同的走路姿态可以表现不同的心理状态。虽然我们有时并不是非常在意，但是别人会从中看出一些潜在的信息，并根据这一信息形成最初的印象。在走路的时候，应该表现得如风一般矫健有力，争取给对方留下良好的第一印象，为自己的个人形象加分。

自我检查

◎　在一般情况下，我是不是习惯于低着头行走，而自己根本没有在意？

◎　我是不是因为喜欢轻松自在一些，所以走路的时候非常随意，想怎么走路就怎么走路？

....

....

第四章　性别魅力：易被忽视的深刻印象塑造法

在第一印象形成的过程中，性别的差异会造成不同的影响。这是因为，男性和女性给人留下的固有印象本就不同，可以说性别本身就代表着某种特性。然而，很多人并没有将性别放在应该重视的位置，有些人甚至觉得性别给自己塑造形象带来了困扰，这显然是非常荒谬的。

性别魅力为第一印象增加天然吸引力

在社交活动中，很多人并不知道如何发挥性别魅力的作用，有些人甚至会莫名地感觉性别会让自己处于劣势地位，这种观念极不正确，应该及早改变。

毫不夸张地说，性别魅力是第一印象的重要的组成部分，它会为你所塑造的第一印象增加天然的吸引力。换句话说，如果你丝毫没有性别魅力，即便你表现得和蔼可亲、诙谐幽默，你和对方的沟通也难以精彩。

这里所说的性别魅力，绝对不是指性感那么简单，也不是说你要衣着暴露或是展现肌肉。通常来说，越具有性别魅力的人，越不会轻易让自己彻底暴露。

但凡有一定社交经验的人都知道，在选择交往对象的时候，我们并不会仅仅通过外表去判断一个人。尽管外表是我们做出选择的标准之一，但是我们还会综合考量个人魅力。将各种因素进行有效整合之后，我们才会做出最终的判断。也许需要考虑的因素有些多，但是我们有足够的时间和能力去做出最佳的选择。这一点毋庸置疑。

有些人或许觉得自己拥有十足的性别魅力，有些人却觉得自己性别魅力不足，无论是哪种情况，其实最终掌控这一切的都是你自己。你可以尽全力展现自己的性别魅力，让与你相处的人感觉轻松自在，在你愿意的前提下，促使两人的关系发展到更高的层次——建立更亲密的朋友

关系，或者成为情侣，这些都可以在一定的条件下实现。

当你能够展现自己的性别魅力时，对方会更愿意与你进行深入的沟通，更愿意了解你，更愿意和你保持亲密的关系。同样的道理，如果你不想和对方深入交流，也可以对这段关系加以限制，只要你能克制自己不去展现性别魅力，那你就能轻松达到目的。

当然，在不同的场合中，表现性别魅力的方式和手段也要有所不同，而且要根据不同的情况表现出不同程度的性别魅力。

在初次见面的时候，通常以介绍为主，所以交谈的时间会十分短暂。即便如此，你也可以抓住每一个机会向对方展现自己的性别魅力。要知道，你需要展现的只是自己健康而自然的一面，所以并不需要花费很多的时间。

性别魅力包含诸多内容，如吸引力、自信心、包容度等。也许你无法在短时间内将所有的内容一一呈现在对方面前，但是只要能够抓住对方关注的重点，并通过这一关键点来展现自己，那么就能起到相应的效果，对方就会被你深深吸引。

对第一印象而言，性别魅力是不可或缺的组成部分，好好利用这一点，将会为第一印象添上浓墨重彩的一笔。无论你是谁，无论你如何看待自己，只要了解并知道如何发挥性别的巨大魅力，你就能成为一个受人欢迎的人。

自我检查

◎ 无论身处怎样的环境，我是否总能展现自己的性别魅力？

◎　无论是面对同性还是异性，我能不能做到始终如一地表现自己？

展现性别魅力的三种类型

一般来说，人们会在某些场合、某些情况下展现自己的性别魅力，但是这种展现并非毫无节制，而且有不同的展现方式。

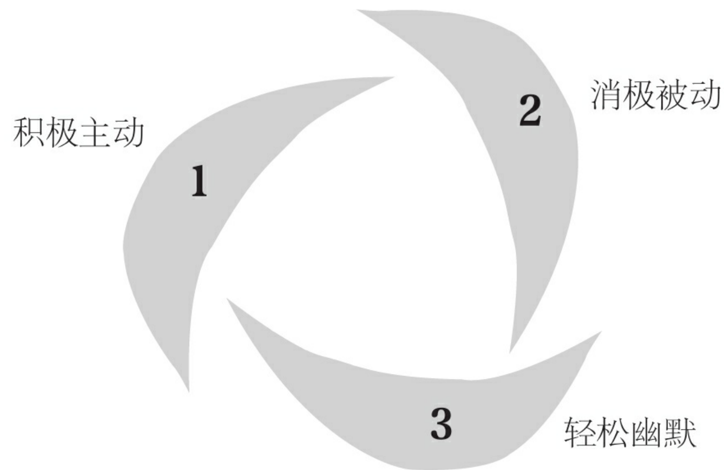
在一般情况下，绝大多数人都不会毫无节制地展现自己的性别魅力，而会根据不同的情况做出相应的判断，以决定自己应该如何展现或是展现多少性别魅力。

无论你的性别是什么，对待性别的态度是怎样的，你的性别魅力都是你的组成部分，是你对自己的接受和认可程度。无论在什么场合中，你身边的人总会希望你展现出一定的性别魅力。即便是在十分严肃的场合，我们也会发现一些人展现出性别魅力，只是我们的注意力并不在此，于是没有做出回应罢了。

在别人展现性别魅力的时候，假如你能做出一点回应，哪怕只是一个肯定的眼神，那么对方也可能因此对你产生好感，虽然有的时候连对方都不知道为什么会产生这样的感觉。也许这样的结果出乎你的意料，但这是事实。

反过来，如果你没有丝毫回应，那么对方很可能觉得你不愿意与之进行交流，即便你本意并非如此，对方也会因为你的表现而否定你。至于对方会做出何种程度的否定，则取决于实际情况——不同的人或不同的场合会有不同的结果。

那么，在初次见面的时候，展现性别魅力的方式有哪几种呢？



1. 积极主动

这类人会积极主动地与人交流，而且喜欢谈论自己的喜好、兴趣等。在他们感兴趣的话题上，他们愿意花费更多的时间，并且总是滔滔不绝。

李磊十分喜爱健身，于是在交流的过程中总是主动谈论与健身相关的内容，而且会不自觉地将对方的注意力引到自己的身体上。在李磊看来，这是一种炫耀肌肉的方式。

2. 消极被动

这类人习惯于压抑自己，给人畏缩不前的感觉。虽然这种态度看起来十分安全，但是会让别人感觉非常不自在。

汤米是一个富有魅力的男性，而且善于社交，在与米娜约会的时候，他总能让米娜畅所欲言。可是，米娜总觉得他们俩不像情侣，而像关系亲密的朋友。因为在某些时候汤米总是表现得畏缩不前，好像是在

尽力克制性别魅力的自然流露。从心理学的角度来说，汤米压抑自己的行为会让米娜感觉他没有完全投入，并不是真的想要与她谈恋爱。

消极被动的人会让沟通对象觉得毫无吸引力，而这是沟通不畅的最终原因。也就是说，过分压抑性别魅力的做法会对人际关系产生一定的限制。

3. 轻松幽默

这类人喜欢以幽默诙谐的方式来展现自己，通常会流露出轻松惬意、享受生活的态度。而且这种方式需要互相打趣，才能得到最好的效果。

珍妮和卡特第一次约会的时候，珍妮就拿卡特的衣服开了个有趣的玩笑，而卡特也拿珍妮迟到的事情逗乐，两个人相视而笑，彼此心生好感。两个人在之后相处的过程中，不但常开对方的玩笑，而且经常自嘲。这种幽默的相处方式，让两个人的关系越来越紧密。

适当展现自己的幽默，能够让沟通对象感受到轻松和愉快，会让沟通变得更加顺畅。

通常来说，在第一次见面的时候，应该根据谈话对象和谈话场合来适度调整展现性别魅力的方式及程度，只有适当、适度，才能让对方感觉自在、舒服。如果你能先判断出对方展示性别魅力的程度，然后尽量调整自己去适应对方，那你就可以传递出积极的信号，让对方觉得你是一个极易相处的人。

自我检查

◎ 我是一个喜欢以何种方式展现性别魅力的人？

◎ 当别人展现自己的性别魅力时，我通常会做出怎样的回应？

表示欣赏：施展性别魅力的有效手段

性别魅力的展现方式是多种多样的，不仅体现在身材、服装等方面，还体现在对别人的欣赏程度和方式上。

当你想要展现自己的性别魅力时，你的关注点有可能会放在身材和服装上，但是性别魅力并不单单是身体上的美。即便拥有超模般的身材和天使般的面庞，如果你对别人漠不关心或是爱搭不理，那么你在别人的眼中可能也没有什么吸引力。

展现性别魅力的方式多种多样，其中最重要的一种方式就是你对别人的欣赏。它是性别魅力的重要组成部分，却时常被我们忽视。无论是通过目光的交流、身体的接触，还是极富吸引力的表达方式，你都能通过回应来表示自己的欣赏之情。

对别人的友好给予积极的回应，会让别人觉得自己受到了重视，由此在心理上得到某种满足。比如，别人对你微笑的时候，如果你也报以微笑或是向对方眨眨眼，对方便会感觉自己受到了关注，觉得自己是与众不同的存在。这种回应使对方愿意和你相处，并和你建立起更加紧密的关系。

琳达正走在上班的路上，迎面走过来一位极具魅力的男士。他们的目光发生了碰撞，然后男士很快将视线移开了。但是琳达依然关注着男士，她的视线依然停留在男士的身上。这种关注持续了几秒钟，男士通过余光发现了这种关注。于是，在两个人擦肩而过的时候，男士对琳达

报以微笑。

短暂的目光交流过程，其实就是琳达和男士的心灵交流过程。琳达的关注是一种示好的方式，而男士的微笑则表现出他对琳达的欣赏。这种互相欣赏，让二人充分展现自己的性别魅力，也感受到了对方的性别魅力。

性别魅力与你对别人的回应有着非常密切的关系，它能告诉别人你觉得他们充满魅力。虽然有的时候你只是做了一点微妙的暗示，但是这就已经透露出了你对别人的欣赏。就算别人没有对你的暗示做出回应，你也已经成功地让他们产生了良好的自我感觉，并因此对你产生了良好的印象。

当你向别人展示自己的欣赏和关注时，并不意味着你想要进一步发展彼此之间的关系，也不一定说明你对对方有恋爱的需求。这不过是一种表现自己的方式而已，那短短的一瞬间，是完全属于你们两个人的，没有人能够打扰。

假如在初次见面时，你确实被对方深深吸引了，想要和对方有进一步的发展，又该如何表示自己的欣赏或关注呢？对于大部分人来说，恰当而舒适的做法会让人更加容易接受。具体的做法是进行更长时间的目光交流、更亲密的肢体接触等。

自我检查

◎ 面对陌生的异性，我能恰当地表示自己的欣赏之情吗？

◎ 展现性别魅力的方式中，我最喜欢哪一种？

异性相吸：人们对异性总是缺乏“免疫力”

> 被异性吸引，这是因为身体受到了某种自然刺激，是一种非常正常的反应。

异性相吸是一种非常自然的反应，如果在社交活动中能够巧妙地运用异性之间的这种微妙关系，处理起事情来将会更加顺利和省心。

人们常说的“男女搭配，干活不累”，其实就是一种异性相吸的表现。对于异性，人们总是怀着一种好奇心，很希望和异性有更多的交流机会。某些心理学家将异性相吸看作一种化学反应，它是身体受到视觉、听觉、嗅觉等自然刺激而产生的。

与异性接触的时候，当对方的形象与我们事先设定的形象相符时，我们便会受到对方的吸引。但是，这种吸引并不是恒久不变的，而是会因为外界因素的影响产生某种变化。

有一位心理学家做过一个实验，用来检验异性相吸的心理效应：

实验员将两张男性的照片放在一位女性参与者面前，让她从中选出比较感兴趣的一个，并让她说明选中的这个人在相貌上占据了多大优势。经过这轮选择后，实验员又让这位女性观看了一个幻灯片，幻灯片中出现的男性的照片与第一轮中的是一样的，区别在于其中一位男性被一位女性面带微笑地看着，而另一位男性则被一位女性木然地看着。看完幻灯片之后，实验员重复进行第一轮实验，让这位女性再次在两张照

片中进行选择。

在多名女性先后完成这一实验之后，这位心理学家得出结论：女性看过幻灯片之后，更容易被其他女性微笑以对的男性吸引。

由此可以看出，异性之间的吸引力也会因外界因素产生变化。那些被公认为优秀的异性，更有可能成为大家首选的目标。一旦你给某个异性留下了深刻而美好的印象，那么其他异性也有可能受到这种美好印象的影响，对你产生更多的好感。

异性相吸的原理会对我们留下良好的第一印象有帮助，但是也不能无限制地利用这一原理。正所谓过犹不及，只有掌握好其中的度，才有可能得到最佳的效果。

自我检查

◎ 面对异性的时候，我能不能完美地展现自己的优点？

◎ 和陌生人交往的时候，是不是异性更能吸引我的注意力？

示爱时如何给对方留下好印象

对于很多人来说，向异性示爱并不是一件简单的事情，毕竟这其中涉及很多因素，并不是总能如愿以偿。

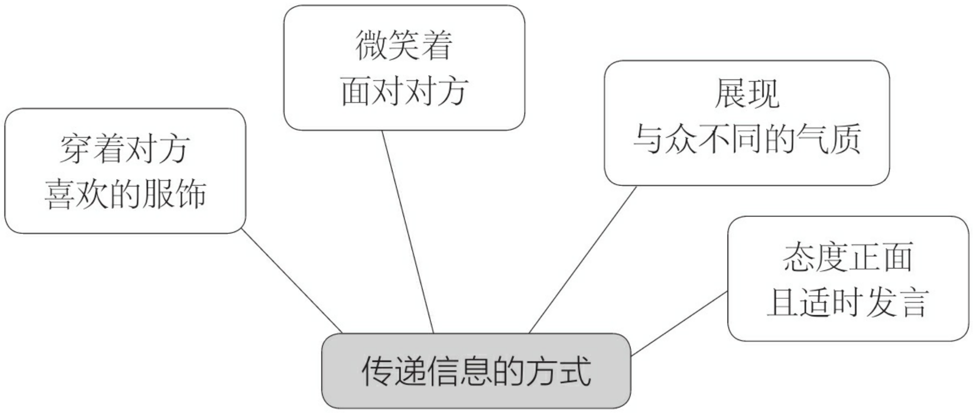
社会心理学家经过研究发现，男人和女人在相见的最初几秒钟之内，就会对对方做出初步评价。所以说，想要给对方留下好印象，一定要抓住这短暂的几秒钟。尤其是在追求异性时，更要好好利用这短暂的时间，给对方留下良好的第一印象。

第一次和异性说话的时候，你有没有口吃的情况？当一位魅力十足的异性站在你的面前时，你的心跳是不是几乎要停止了？你是不是很想说一些有趣的话题，但是一开口就让人感觉厌烦？这些困扰并不是只有你才有，很多人都有相似的问题。常常听到一些年轻的男性说：“我没有经验，不知道怎么去表白。”由于这个原因，他们便不敢追求爱情。实际上，完全没有经验并不代表与异性没有接触的机会，缘分说不定什么时候就来了。

按照社会心理学家的分析，人们心中的恐惧其实来源于对陌生人的害怕，尤其是在与陌生人交流的时候，这种恐惧更让人难以抵抗，甚至会让我们连招呼都打不了。

那些没有经验的人并非没有魅力，只是因为他们不懂得如何表达爱意，所以才会出现种种窘况。凡事都有先后顺序，求爱也应当循序渐进，先与异性成为朋友，再逐步发展为爱人，这种方式相对更好一些。

实际上，身体语言及其他行为都在示爱的过程中扮演着重要的角色。每时每刻，你都在用不同的方式传递着信息，无论你是否意识到这一点，它都是真实存在的。



1. 穿着对方喜欢的服饰

每天穿对方喜欢的服装并不是一种立刻就能见效的方法，但是日积月累，将会让他对你产生好感。对方喜欢什么颜色，你不妨穿什么颜色的衣服，以此让对方感觉你在穿衣上很有品位。这样一来，就能提高对方对你的关注度。当然，你也要考虑自己的风格，这样才不会让对方觉得你是在刻意迎合他。面对自己中意的人，如果你穿着随便，对方就会像你不关心衣着一样不关心你。你如果能配合对方的喜好，就能将好感传达到对方的潜意识中。

2. 微笑着面对对方

微笑容易让对方产生好感，会让对方更容易接受你。微笑着注视对方的眼睛，会让他放松心情。只不过，微笑时不该表现出别有目的的样子，以免让对方觉得厌烦。可以说，笑容是向对方表示好感的最佳招牌，当你对对方微笑时，他也会给你一个微笑。这样一来，对方就会敞开心扉，你就可以进一步走进他的内心世界。

3. 展现与众不同的气质

在沟通的过程中，你可以通过各种不同的手段和方式来展现自己良好的气质，以此引起对方的关注，使彼此之间的关系更亲密。比如：选择一个好的开场白，在沟通刚刚开始的时候就展现出自己的魅力；在比较喧闹的场合，可以小声地耳语，这样能表现得更加亲密；在沟通中，可以提一些开放式的问题，让对方多说一些，自己则做一个忠实的听众；等等。在不同的情况下，都有适当的方式来展现自己的气质，这会增加个人魅力。

4. 态度正面且适时发言

与对方沟通时，你一定要从正面的角度表达观点，让对方从心底里感觉自在。而且，即便是赞扬，也要选择合适的角度，要知道并不是所有的赞美都让人受用。此外，制造浪漫气氛、送有意义的礼物等，都是表达爱意的好方法。在说话的时候，还要选择恰当的时机，在对方开心的时候表达爱意，明显要比在对方心情不佳的时候表达爱意效果更佳。

人和人之间，心理距离的远近将会决定关系的亲疏。想要给示爱对象留下好印象，最好的办法就是走进对方的心里，拉近彼此之间的距离，只要想方设法做到这一点，不管是哪种示爱方式，都会让对方心生温暖，两个人的关系也会逐渐变得亲密起来。

自我检查

◎ 面对自己喜欢的人，我是不是总会语无伦次？

◎ 我想向喜欢的人示爱时，会不会苦于不知如何表达？

接受不了自己，就别奢望吸引别人

面对陌生人，有些人甚至无法进行最简单的表达。他们感觉自卑、忧虑，进而否定自己。可是，如果连自己都接受不了，还怎么去吸引别人呢？

在很多人的内心深处，都有自卑情绪的存在。由于对自己不自信，我们不敢与人交流，尤其是在与异性交往的时候，这种自卑感往往会表现得更加明显。殊不知，越是自卑，就越接受不了自己，也就越难以对别人产生足够的吸引力。

想要和陌生人结识，甚至是让对方接受我们，首先要做到的就是接受自己。所谓接受自己，就是要坦然地接受自己的一切，无论是好的方面还是不好的方面，无论是优势还是劣势，都要以欣然而积极的态度去接受、去面对。

从某种意义上说，接受自己是与陌生人进行沟通的前提。假如我们不敢面对真实的自己，不敢正视自己的问题，那又怎么能奢望别人接受我们呢？退一万步讲，即便陌生人在不了解我们的情况下接受了我们，可是如果我们无法接受自己，长期受到不良情绪的影响，我们终究无法赢得对方长期的认可。

有一个年轻的女士因为失恋而遭受重大打击，不得不去寻求心理医生的帮助。

第一次和心理医生见面的时候，她就失声痛哭：“我实在太矮了，长得也不好看，好不容易在网上找到一个男朋友，他跟我见面之后立刻就跟我分手了。”

女士说得一点不假，她只有一米五出头，皮肤黝黑，身形瘦小，远远看去就像个初中生。但是，一旦走到她的身边，看到她那张历经沧桑的脸，就知道她饱受生活的磨难。

心理医生发现她心态方面的问题之后，积极地引导她接受自己：“长相和身高是难以改变的，即使你对它们有所不满，也只能接受现实。就算你天天抱怨，并因此而苦闷不堪，也于事无补。与其自己折磨自己，倒不如坦然接受这样的自己，敞开自己的心扉，给别人接近你的机会。只有这样，你的生命才能充满更多姿彩，而不是像现在这样被阴霾遮挡。”

经过心理医生的几次辅导之后，女士的心态逐渐发生了变化，尝试着接受自己，并开始试着结交朋友。随着治疗的不断深入，女士的脸上越来越多地展现出笑容，说话的声音也越来越大。与陌生人沟通的时候，她变得越来越有自信。她曾经深感自卑的身高和长相，如今不再是沟通的障碍，因为她的人格魅力已经足够吸引人。

慢慢地，这位女士变成了交际场上的明星。不管面对多少陌生人，她都不再恐惧和担忧。这一切，都归功于她勇敢地接纳了自己。

所谓“天生我材必有用”，世界上的任何一个人都有其独特的价值和存在的意义。也许某些方面达不到自己的要求，也远不如身边的人，但是它们同样是一个人整体的一部分。“人无完人”并不是一句空话，而是不容置疑的事实。接受自己，才能欣赏自己，欣赏自己，别人才会欣赏

你。

想要与陌生人结识，甚至是让陌生人变成自己的朋友，就要从内心深处接受自己。唯有如此，我们才能摆脱恐惧，远离自卑，以自信满满的姿态出现在别人面前，进而用人格魅力去打动他们，赢得他们的好感。

自我检查

◎ 在社交场合中，我常常因为长相不佳而不敢与人说话吗？

◎ 有时候，即便一件不起眼的小事也会让我觉得自卑吗？

第五章　个人修养：内在美让个人形象急速提升

在交往过程中，人们首先注意到的往往是别人的造型装扮、容貌身材等，因为这是一眼就能看到的东西。但是，优秀的外表并不能代表一个人的真实面目，毕竟“金玉其外，败絮其中”的事情也时有发生。所以说，想要给别人留下良好的第一印象，不仅要关注外在，更要关注个人的修养。

知识为王：博学者受人敬仰

从古至今，博学者都令人深感敬佩，如老子、孔子之类的大家，至今仍被人们铭记，他们的著作和学说始终被视作经典，深受人们喜爱。

一个人的形象与多种因素都有密切的关系。影响第一印象形成的因素，除了有心理、造型、身体语言等，个人修养也是极为重要的因素之一。

个人修养的高低是一个人综合素质的体现，而知识储备是其中一个非常重要的组成部分。而且相对于其他部分而言，知识的积累需要一个更加漫长的过程。正是因为掌握知识需要花费较多的时间和精力，所以知识渊博的人往往受人尊重。

相信很多人小的时候都有一个美丽的教师梦，希望自己长大以后能像自己的老师一样博学、睿智。这种从小萌生的美好愿望，其实就是我们期盼获得知识的一种反映。也可以说，在我们的内心深处，总会对知识有种莫名的冲动，对于那些知识渊博的人，我们也总会另眼相看，甚至是投去羡慕的目光。

俄罗斯政治家梅德韦杰夫曾到中国进行访问，并在北京大学进行精彩的演讲。在他的演说词中，数次引经据典，用以证明自己的观点："中国有句古话'长江后浪推前浪，世上新人换旧人'。高等学府培养一代代的学者和思想家，他们肩负在科学、经济、政治、文化等领

域创造新成就的责任。”此外，他还引用了《论语》中的“学而时习之，不亦乐乎”、老子说的“使我介然有知，行于大道，唯施是畏”等名句。

梅德韦杰夫巧妙而准确地引经据典，让在场的听众深感震撼，现场响起了经久不息的掌声，人们对他的印象也加深了许多。

梅德韦杰夫能够在演讲中引经据典，这让现场的人在震惊之余更多的是发自内心地赞叹。他对中国传统文化的了解，已经超出了很多人的预料，他不仅表现出对中国传统文化的深深喜爱，更传达出愿与中国人民友好相处的美好愿望。仅仅通过一次演讲，人们对他的印象就会发生非常大的转变。

当然，这个世界上没有天生就知识渊博的人，那些能够做到妙语连珠、字字珠玑的人，并非因为拥有超人的天赋，而是因为他们博览群书、刻苦学习，日积月累，才拥有了丰富的知识，才能在沟通中展现自己独特的学识魅力。

只有知识渊博的人，才能在讲话中用各种方式来诠释语言的魅力；只有知识渊博的人，才能对事物蕴含的道理有更加深刻的认知；只有知识渊博的人，才能更加准确、得体地表达自己的想法。想要通过对话来提升个人形象，就应该努力学习各方面的知识，让自己变成一个博学者。

积累知识的途径各种各样，而读书是其中常见的途径之一。俗话说：“熟读唐诗三百首，不会作诗也会吟。”经过长期的阅读和积累之后，我们的思维会更加灵活，素养会更加深厚。当知识积累到一定的程度之后，只要交流话题涉及某些方面的内容，我们头脑中的知识就会像

放电影一样不断地浮现出来。

除了从书本上获取知识，社会也是我们学习的大课堂。生活中的种种经历，都值得我们细细品味、思考，进而总结经验、教训，通过一次次的锻炼和学习，逐渐积累知识和经验。

总之，知识的积累并非一朝一夕的事情，学习的途径也非单一的，通过不断学习和总结，我们将逐渐向博学靠近，成为受人欢迎的人。

自我检查

◎ 对于什么话题都能聊的人，我是不是充满敬佩？

◎ 我是不是对自己擅长的知识充满兴趣，而对不擅长的知识十分厌烦？

特里法则：勇于认错、敢作敢当的人魅力更足

> 人这一辈子，难免会犯下错误。犯错不可怕，可怕的是犯了错误却要掩饰。但凡敢于认错的人，无不胸怀坦荡，在这种人格魅力面前，错误可以忽略不计。

“人非圣贤，孰能无过。”每个人都有缺点，都难免犯一些错误。在犯错的时候，出于自保的心理，很多人并不愿意承认错误，甚至会出现隐瞒错误的情况。实际上，承认错误并不是什么丢人的事。毕竟，一次错误并不会毁掉我们的人生，为了一个错误而去找各种各样的借口，才会让我们的生活乱套。

美国田纳西银行的前总经理特里说过一句十分有名的话：“承认错误是一个人最大的力量源泉，因为正视错误的人将得到错误以外的东西。”这句话经过总结之后，就成了著名的“特里法则”。

特里法则主要有两层含义：一是“承认错误是一个人最大的力量源泉”；二是“正视错误的人将得到错误以外的东西”，如经验、教训等。其核心意义是告诉我们，勇于承认错误本身就有极大的价值。

新墨西哥州阿布库克市的布鲁士·哈威在核准员工薪资的时候犯了一个错误——给一位请病假的员工发放了全额薪资。

发现这一错误之后，哈威及时找到这位员工，并向他解释必须纠正这个错误，所以要在下次发放薪水的时候从中扣除相应的金额。这位员

工对此表示理解，但是同时表示一次性扣除的话会给他带来严重的财务问题，所以请求分期扣除多领的薪水。哈威也能体谅这位员工，但是这样做必须先获得上级的批准。

“我知道，”哈威说，“这样做肯定会让老板感到不满。在我思考以何种方式来处理这种状况更为妥当的时候，我认识到产生这些混乱状况的原因在于我自己，我必须要在老板面前承认自己的错误。”于是，哈威来到老板面前，将详细情况告诉了老板，并向他承认了自己的错误。老板听后大发雷霆，先是斥责人事部门和会计部门的疏忽，然后又责怪哈威办公室的另外两个同事。在这个过程中，哈威反复解释说这是自己犯的错误，与别人没有关系。最后，老板看着他说：“好吧，既然这是你犯的错误，那就由你负责解决这个问题吧！”

最终，这个错误得到了及时的纠正，并没有给任何人带来麻烦。从此以后，老板更加赏识哈威了。

敢于承认错误并积极改正的态度，让哈威赢得了老板更多的信赖。从中不难看出，越及时地承认错误，就越容易改正和补救。而且，与别人提出批评后再去认错相比，还能够得到意外的收获。愿意主动承认错误的人，通常能获得别人的尊重和宽容。

美国马里兰州的一所卫生院做过这样一个实验：研究者将医生们在出现失误时的反应和采取的应对措施录制下来，之后将这些录像播放给观众看，并调查观众对医生们有何印象。实验结果表明：那些能够真诚认错的医生，往往会给观众留下不错的印象；对于那些认错且积极弥补的医生，观众不会跟他们计较太多；对于那些不肯认错且想方设法为自己开脱的医生，大部分观众更愿意选择以法律的武器来保护自己。

对于已经出现的错误，一味地掩饰、推脱或解释都毫无意义。这样做的后果可能是引发更大的错误，造成更大的损失。如果一个人为了保全自己的美好形象，而选择牺牲更大的利益，那就说明这个人没有责任心。这样的人注定无法赢得人们的尊重，也无法给人留下良好的印象。

自我检查

◎　发现自己犯了错误，我首先想到的是极力掩饰还是坦率承认？

◎　工作出现问题，我是选择将责任推卸给别人，还是勇敢承担自己的责任？

诚实助你突破对方的心理防线

诚实是一种高尚的品性，总是受人推崇。与诚实的人打交道，人们往往轻松自在，所以更愿意也更容易敞开心扉。

俗话说得好：“人心要实，火心要虚。”它告诫我们，为人处世的时候一定要谨遵诚实信条。诚实的人往往会获得更好的人缘，给人留下更好的印象。

从古至今，诚实都为人们所推崇，这是因为诚实是一种高尚的品性，体现了对自己、他人和社会负责的态度。人缘的好坏，很大程度上反映出一个人人格的优劣。待人真挚诚恳、实实在在，办事脚踏实地、不偷奸耍滑，说话有根有据、不以讹传讹，有问题当面处理、不在背后搞小动作，这样的人在交际或办事时，往往能够赢得别人的好感。

在和诚实的人相处时，千万不要把诚实的人当成傻子。即便他们当时没有在意或是没有反应过来，但是事后总有明白的时候，一旦对方发现自己受到了欺骗，那么这段情谊也就到了结束的时候。

诚实的人做事总是让人觉得放心和踏实，因为他们总是实事求是地对待所有事情，即便出了问题，也不会有所隐瞒。这样的做法，能够最大限度地弥补错误带来的损失。他们会根据自己的能力去做事，而不会对超出自己能力范围的事轻易许下诺言，做不到就是做不到。

诚实是一个人最好的标识，是一个人社交活动中最有力的保障。一

般来说，人们最痛恨的就是被人欺骗。诚实的人，往往能够赢得更多的友谊；虚伪的人，则会被人抛弃，甚至落得身败名裂的下场。

用诚实的言行去交换对方的真心，这样才能得到诚实的回报。有些人因为诚实的品质而获得了重要的职位，有些人因为诚实的品质而获得了前所未有的发展机遇。大到国家，小到家庭，诚实的品质无处不在彰显它的魔力。

2004年3月，中国长江机械装备集团公司与欧洲某跨国公司签订了一份矿山设备出口合同，价值近千万元。

在设备装船起运之后，长江机械装备集团公司的技术质量管理部门在清仓时突然发现一个问题——装卸工出现失误，将一箱不符合规格的螺丝装上了船。集团老总了解这一情况之后，亲自带着一箱标准件前去调换。当他们乘坐快艇赶上货船并表明来意之后，在场的外国客户十分感动。因为这件事情，长江机械装备集团公司一时间名声大噪，欧洲的许多公司都争相与他们做生意。

恰恰是因为诚实的品行，长江机械装备集团公司得到了大量的订单。慢慢地，这家公司在海内外都有了相当大的知名度。

凭借诚实的行为，长江机械装备集团公司迅速打开了国外市场，这一点他们自己也许都没想到，这就是诚实给他们带来的好处。

与人交往的过程中，一定要做到“言必行，行必果”。只有真诚以待，才能让对方感受到满满的诚意，才会让对方充满好感。可以说，诚实是突破对方内心防线的一把利器，对树立良好的第一印象有着十分积极的意义。

自我检查

◎ 犯下错误的时候，我能不能诚实地向别人表达歉意？

◎ 如果发现一个人不诚实，我还愿意和他继续交流吗？

虚心请教，你将赢得人心

虚心向人请教是一种基本素质，人人都应具备。虚心的态度让人感觉舒心，会更愿意敞开心扉。有了虚心这个利器，你就能轻松赢得人心。

孔子说过："三人行，必有我师焉。"无论身处何种环境，居于何种位置，我们身边总有值得学习的人。虚心向人请教是每个人都应具备的基本素质，虚心的人往往更受人欢迎。

相信很多人都有这样的体验：小时候上学时，最崇拜的就是站在黑板前的老师，总是梦想有朝一日自己也能成为一名老师。虽然小时候的梦想长大未必能够实现，但是很多人在内心深处依然希望能够成为别人的老师，为别人"传道授业解惑"。从这个角度上说，虚心向人求教不仅能够体现自己的素质，还能满足别人"为人师"的愿望，可谓一举两得。也就是说，如果你能在交际的过程中多多请教对方，那么很容易就能拉近彼此之间的距离，让双方的沟通变得顺畅起来。

在沟通过程中，尝试以请教的姿态和对方交谈，往往可以满足对方的尊重需求，也更容易赢得对方的信任。多多运用"我想知道""请教一下""我不是很明白，您再跟我说说"之类的话语，通常能够激起对方的谈话欲望，尤其是在对方比较擅长的话题上，效果更加显著。

邓肯刚刚搬到一个小镇上居住，他想买一辆汽车代步，可是在镇上的二手车行看过之后，他并没有发现合适的车。虽然有几辆中意的车，

可是在试驾之后，他却没有选中任何一辆。

知道邓肯有二手车的需求，他的同事们便开始替他关注车源。恰好同事布莱克的朋友格林想把车卖了，换一辆新车。于是，布莱克便联系邓肯和格林见面。

见面寒暄之后，格林便对邓肯说：“听布莱克说，您想买辆二手车，但是看遍了二手车行都没有找到合适的。我想您对汽车一定颇有研究，如果有机会的话，还请您给我介绍介绍，我也好学习学习。”

“这个谈不上，我只是平时喜欢看些汽车杂志罢了。”邓肯说。

“您不用这么客气。学习的事以后再说，您先看看我这辆车，试试它的性能，看看能不能让您满意。”格林温和地说。

邓肯先是检查了一下汽车的基本状况，然后坐上去，开车兜了一圈。

“您觉得这车怎么样？有什么让您不满意的吗？”格林在车停稳之后便走上去询问邓肯。

“整体还算不错，没什么大的问题。”

“那么，您觉得花多少钱买这辆车合适呢？”

“四千五百美元吧，这个价格买这辆车还是比较划算的。”

“这样啊，我本来想卖六千美元，既然您这么懂车，又是布莱克的同事，那就五千美元。您觉得怎么样？”

“行，成交。”

就这样，这笔生意顺利成交了。

在这笔交易中，即便格林真的要价六千美元，邓肯也会认真考虑一下的。而格林预想中的最高售价是五千美元，如果邓肯还价，他肯定会做出一定的让步。然而，格林积极求教的态度，让邓肯放松了戒备，最终双方以一个较高的价格成交。

在现实生活中，很多刚刚大学毕业投身职场的年轻人，总认为自己知识渊博，因此觉得没有必要也不愿意向公司的前辈请教。然而，年长的前辈通常喜欢那些向自己请教的人，他们能从请教中感受到尊重。当你将前辈视作老师，积极请教的时候，他们的心情无疑是舒畅的。作为老师，他们必然会对你照顾有加，凡事都会站在你的角度上进行一番思考。

所以说，懂得虚心请教的人，往往更容易赢得人心，更容易得到照顾和帮助。不失礼节地向人求教，将有助于你与他人建立起良好的关系，让别人对你产生谦虚好学的良好印象。

自我检查

◎ 刚刚参加工作的时候，我会虚心向公司的前辈请教吗？

◎ 在别人向我请教时，我会倾囊相授吗？

自嘲法则：适当自嘲，展现幽默的魅力

自嘲是一种幽默的表现，更是一种智慧的体现，它可以展现美好的心灵，为自己塑造良好的形象，提升交际成功的可能性。

所谓自嘲法则，指的是人们面对自己的缺点或短处时，并没有采取掩饰的手段，而是以开朗、豁达的态度对缺点或短处进行适度的艺术加工，借此给别人留下美好的印象。

与陌生人沟通的时候，如果能让对方多一分好感，那么沟通成功的可能性就增加了一分。从实现沟通目标、获得沟通效果的角度来说，偶尔自嘲一下，其实也未尝不可。

在许多场合中，我们都能借助自嘲法则来表现个人修养。自嘲不仅可以展现我们的优秀口才，还能体现我们的聪明才智。在实际应用中，自嘲的优点主要有以下三个：

1. 反映自信

自嘲其实就是拿自己开涮，以此求得沟通对象一笑，使得交际活动充满乐趣。敢于自嘲的人往往对自己充满信心，不管如何调侃自己，个人的魅力都不会受到影响。

2. 增加幽默感

自嘲通常是借助幽默的方式来开自己的玩笑，在幽默中展现自己的

缺点或短处，更能彰显诚恳，这能让对方在会心一笑的同时对你心生好感。

3. 快速改善沟通的氛围

在一些相对严肃或重要的场合，首次见面的双方总会有一些紧张的情绪，如果你能巧妙地运用自嘲的手段，那就能快速改善沟通的氛围。

自嘲是一种非常积极正向的表现，可以体现你风趣幽默的一面。在社交场合中，合理地运用自嘲法则，能够有效拉近彼此之间的距离，让沟通对象感受到你的人格魅力。以自嘲的方式进行沟通，会给别人留下更好的印象。

自我检查

◎　与陌生人初次见面时，我会借助自嘲的手段来加深对方对自己的印象吗？

◎ 对于自己的缺点，我会不愿提及并刻意掩盖吗？

自信一点，你会变得不一样

对任何一个人来说，自信心都是非常重要的动力来源。自信者能够以积极的态度面对一切，这样的姿态显然有利于树立良好的形象。

生活中，有些人常常对自己失去信心，总觉得自己什么都做不好，所以在遇到困难的时候就选择放弃，在交流的过程中始终不敢注视对方的眼睛。或许他们觉得这样就可以掩饰自己的不自信，其实这种做法是掩耳盗铃，只是他们自己浑然不知，或者是知道了也宁可装作不知道。

你自信与否，其实通过肢体语言就可以反映出来。不自信的人，常常低头走路、精神萎靡，遇到事情的时候，往往表现消极、退缩不前。你总是担心自己做不好，担心自己辜负大家的期望，所以无法全身心地投入其中。这种瞻前顾后的做法，显然不利于行动的展开，最终自然会“不出意料”地失败。如果能换一种心态，乐观自信地去面对自己需要面对的一切，那么最终反而有可能将事情做好。

相信自己，是一种无畏的表现，体现了一个人强大的心理素质。无论面对何种困境，始终保持自信，你将看到另一个机会、另一种可能。

2016年11月15日，中国国家男子足球队在云南昆明迎来了一场非常重要的比赛——在2018年俄罗斯世界杯预选赛亚洲区12强赛中对阵卡塔尔队。两支球队在小组赛中有过交手，而且近年来也有不少交手记录，所以双方算是知根知底。但是，这场比赛也有变数，那就是两支球队都经历了换帅风波，在打法上或许会有调整。最终，经过90分钟的激烈比

赛之后，双方以0:0战平。中国队在整场比赛中都占据优势，而且三次打中门框（其中一次被吹越位在先），可是无奈运气不佳只能接受平局。在这场比赛结束之后，中国队在所参加的五场比赛中仅仅获得两平三负的成绩，排名小组末尾，晋级机会渺茫。

在赛后采访中，有记者表示中国队的世界杯梦想已经破灭，并让中国队主教练里皮说一说自己的看法。里皮说：“在这场比赛之前我们就知道，国足晋级世界杯有很多的困难，晋级希望不大，这场比赛结束之后局面就更加困难了。但是，我想通过今天的比赛告诉队员们，他们并不比其他对手差，球队踢出了漂亮的足球，证明实力在卡塔尔之上。球队完全配得上胜利，可惜有三次都打中了门框，确实很不走运。只要还有晋级的希望，我们就不会放弃，就会付出百倍的努力。关键的问题是，球队正走在正确的道路上，这个非常重要。”

随后，卡塔尔主教练在接受采访时表示，中国队的最后一场比赛将要面对卡塔尔队，根本没有机会晋级。对此，里皮表示：“如果国足通过十天的集训能够有这样的表现，我相信随着时间的推移，大家还是可以有期待的。我觉得如果继续这样踢下去，确实还有机会晋级世界杯决赛。我不知道卡塔尔队的主帅哪里来的自信，不知道如何预测我们最后面对他们是没有机会的。我们今天有几次打到了门框上，这确实很遗憾。”

全场占据优势却仅打成平局，里皮自然很不甘心；尽管晋级机会渺茫，里皮却始终满怀希望；队员们拼尽全力地坚持战斗，里皮表现出十足的信心。尽管现实万分残酷，记者的提问也让里皮有些难堪，但是他并没有泄气，而是心平气和地表现出自己的信心和期望。面对卡塔尔主教练的挑衅，里皮没有退缩，而是针锋相对地予以回击，不仅再次表现出自己强大的自信心，还给对方造成了极大的震慑力。里皮的自信，不

仅给队员们带去了鼓励，也给所有关心中国足球的人注入了一针强心剂！

在社会中生活，自信是非常重要的一种素质。只有时刻对自己保持信心，别人才能对你产生信心。所谓“自信者，人恒信之”，想要赢得别人的信任和好感，自信是必不可少的法宝。

自我检查

◎ 在日常生活中，我是一个自信的人，还是一个自卑的人？

◎ 面对一个自信的人时，我会不会时常被他感染？

谦逊让别人对你充满好感

许多人认为自己在某些方面占据着相当大的优势，于是变得高傲自大，觉得自己的能力和地位足以令人折服。殊不知，只有谦逊的人，才会受人欢迎。

有句话叫“谦虚使人进步，骄傲使人落后”，谦虚的人，总能积极学习，从别人身上汲取养分；骄傲的人，总觉得自己是最棒的，结果孤芳自赏，停滞不前。

谦逊是一种美德，在任何时候都会散发出令人着迷的光芒。在人际交往中，谦逊的人往往能够给人好感，吸引别人关注的目光。如果你想给人留下良好的第一印象，那么展现自己谦逊、低调的一面将是一个极佳的选择。

1. 谦逊的人会给上司留下好印象

一个总以傲慢姿态示人的下属，不仅会让身边的同事感觉厌烦，还难以从上司那里获得信任。而表现谦逊的人，会让上司觉得低调、勤恳，往往能够赢得上司的好感，给上司留下好印象。

美国南北战争时期，南方联盟的战将杰克逊以谦逊闻名。有些人说，“天赋的谦虚”是杰克逊最显著的特点。

在一次战斗之后，总司令对杰克逊的指挥能力赞不绝口，但是杰克逊从来没有向人提起过这件事。并不是杰克逊不重视功名，而是他对自

己有清晰的认识，知道如何一步步实现自己的目标。

随着时间的推移，谦逊的杰克逊不仅赢得了越来越多的认可，还赢得了数次提拔的机会。

从中不难看出，能够取得巨大成就的人，往往能够保持谦逊的态度，即便已经取得了一定的成绩，他们也不会宣扬或是标榜自己。而那些目光短浅的人，往往喜欢炫耀自己，有时甚至会在上司面前刻意表现自己。两相比较，上司无疑会更加欣赏谦逊的人。

2. 少说多做的人给人留下值得倚重的印象

在同事面前，不该说的话绝对不能说，尤其是涉及工作任务时，千万不要抱怨。对于一些看不惯的现象，也不要总发牢骚，因为说得越多，越可能出错，越可能引起别人的反感。最保险的做法是少说多做，用实际行动来表明自己的态度。

比如，你看不惯同组的同事总是迟到，如果你指责他，可能会激起他反抗的情绪，而如果你每天早到十分钟把工作所需的材料收拾好，这种无声的批评反而会让他自觉改掉迟到的习惯。

少说多做的人，往往会用实际行动来代替口头说教，这会让人感觉舒适，而且不用担心这些人会将某些不该说的话说出去。对于这种可靠的人，人们往往会愿意表现出友好的态度，也愿意倚重他们。

3. 谦逊的人更容易赢得信任

法国哲学家罗西法古说：“如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越；如果你要得到朋友，就要让你的朋友表现得比你优越。”因为每个人都会在潜意识中维护自己的形象，如果你在别人面前过分地彰显

你的优越感，那么无形中就会践踏别人的自尊，别人的排斥心理和敌视情绪就会随之而来，也就很难对你产生信任感。

如果你是一个谦逊的人，别人就不会感觉受到威胁，这样他才愿意相信你并与你建立良好的关系。所以，你千万不要处处炫耀自己的优势，而要依靠谦逊赢得别人的信任。

4. 过度谦逊会让人觉得虚伪

如果你不懂得谦逊，往往会被人视作骄傲自大，无法给人留下良好的印象。但是过度谦逊，就会让人觉得虚伪。恰当的谦逊，应该与地位、年龄、时机等因素相符，如果过度谦逊，就可能会被人指责为虚伪。

通常来说，过度谦逊的人，大多怀着表露心机的目的，因为他们很担心对方不理解自己的真正意图。一般人往往对这种虚伪的谦逊十分反感，而这类人实际上就是自欺欺人，总是希望以过度的谦逊来掩饰自己。

让别人对你产生好印象的秘诀之一就是在别人面前恰当地表现自己的谦逊。谦逊的你通常不会被人排斥，更容易融入群体，也更容易被社会接纳和认可。

尚未成功的人没有骄傲的资本，所以应该保持谦逊的态度；已经功成名就的人，也不应该骄傲自大，而要始终如一地保持谦逊的作风，因为未知的事物还有很多，所有人都应该积极主动地不断学习。用一句话概括就是，谦逊和知道如何谦逊，是赢得人们好感和尊重的重要手段之一。

自我检查

◎ 当我取得成绩的时候，是不是总在别人面前炫耀自夸？

◎ 我是不是觉得自己是最棒的，根本不需要向别人学习？

放低姿态的人，往往可以站得很高

善于沟通的人，总是愿意在沟通的过程中保持低调。这种处事风格能够展现一个人高尚的内心世界，而这种高尚的境界，往往最能给人带来震撼。

在与陌生人沟通的过程中，有一点一定要时刻谨记：与对方交谈的时候，一定要尽量保持低调，而不能颐指气使地和对方说话。如果你始终以居高临下的姿态示人，不仅会让对方的自尊心受损，还会给对方留下你不好沟通的坏印象。

但凡能够给人留下良好印象的人，绝对不会让自己展现出傲慢的一面。他们很清楚，想要顺利地进行沟通，就要和对方保持平等的地位，让对方放松心态，进行更有效的沟通。尤其是在沟通双方的身份、地位相差悬殊时，如果地位较高的一方能够主动放低姿态，那么就能收到意想不到的沟通效果。

美国前总统里根在必要的时候能放下自己的身段，以较低的姿态和别人进行交流。

有一个名叫比利的男孩子，因为身患重病而住进医院。在他病入膏肓的最后时刻，家人们想方设法地满足他的每一个愿望。但是，当他说出自己最大的愿望是当一次总统时，家人们顿时感到无计可施。尽管他们非常希望能帮助比利实现愿望，但是以他们的能力根本无法做到。

这件事情通过某些渠道传到了里根总统的耳朵里，于是他亲自邀请比利到白宫实现自己的梦想。拖着孱弱的身体来到总统办公室时，比利的脸上露出了满足的微笑。更出乎人们意料的是，里根总统并不只是摆摆样子，让比利在办公室里坐一坐，而是真的让他做一天的总统，自己则安心做起了比利的助手，“帮助”比利处理所有的公务。

整整一天的时间里，里根总统都在做这种像游戏一样的工作，直到比利返回医院才算正式结束。媒体报道了这件事之后，里根总统的支持率大幅度提升，因为民众觉得里根总统是最亲民、最有人情味的总统。

里根总统的低姿态让民众对他产生了“最亲民、最有人情味”的印象，从而提升了他的支持率。由此可以看出，放低姿态非但不会降低自己的身价，令别人轻视我们，导致自己在沟通中处于劣势地位，反而会为个人形象加分。

一位哲人说过，放低姿态是一种大智慧，是一种正确认识自己的行为。假如我们总是高高在上，别人自然觉得我们难以接近，进而失去沟通的兴趣，这会让我们的人际关系变得越来越糟。

实际上，我们自己应该也有相同的感受，因为我们身边从来不缺少高高在上的人。当他们出现在我们身边的时候，我们会觉得非常难受；当他们远离我们的时候，我们反倒觉得十分轻松。而对于那些低调的人，我们对他们的态度则截然相反。

在日常生活或是沟通的过程中，如果我们可以适当地放低姿态，不把自己看得比谁都重要，那么别人就会对我们报以亲切的微笑，这会使沟通变得更加轻松自在，也会让我们的形象变得更加深入人心。

自我检查

◎ 与人交往时，我是喜欢高高在上还是平易近人？

◎ 对于一个地位很高却放低姿态的人，我会有什么样的想法？

第六章　人生观：良好印象源自科学的认知

一个人的人生之路如何走下去，与其人生观有着十分紧密的关系。人生观正确、积极的人，往往可以更加准确、平和地看待身边的人和事。这样的人往往会给人留下良好的印象，受到人们的欢迎。要做到这一点，并非一朝一夕之功，而是需要长期的学习和积累，经受诸多历练之后，才能形成正确的人生观。

超限效应：拿捏分寸很重要

人们常说“话不在多而在精”。在初次与人见面时，如果你喋喋不休地重复同一句话，就会让人觉得厌烦，这样便没有人愿意与你继续交谈了。

初次与陌生人相见，语言沟通是十分重要的一种交流方式。通过语言，你可以向对方介绍自己的基本情况，展示自己的优点，也可以陈述自己的观点。通过详细而准确的介绍，让对方迅速而清晰地了解你的整体情况。

但是，在实际生活中，很多人并不能很好地把握其中的分寸，说话的时候总是啰啰唆唆、口无遮拦，结果令对方心生厌烦，不愿继续进行沟通。

所谓超限效应，是心理学上的一种说法，它指的是语言的刺激太多、太强或是刺激的周期太长，都会令人产生极度烦躁和逆反的心理。

如果你所说的话超出了对方对美好印象的预期，通常会起到完全相反的作用。

一次，著名作家马克·吐温去教堂参加一个募捐活动。活动刚开始的时候，牧师的演讲非常感人，马克·吐温深受触动，准备把身上带的钱全都捐出去。没想到十分钟之后，牧师依然滔滔不绝地讲着。马克·吐温对此有些厌烦，所以决定只捐一些零钱。又过去了十分钟，牧师还

在口若悬河地演讲，而且丝毫没有要停下来的意思。于是，马克·吐温决定一分钱都不捐了。两个多小时之后，牧师终于结束了自己的长篇大论，开始进行募捐。马克·吐温感觉非常生气，他非但没有捐钱，反而因愤怒从募捐盘里拿走了两块钱。

牧师可能没有想到，假如他的演讲只持续十分钟，也许他能募集到更多的资金。牧师从自己的角度出发，希望向听众传递更多的信息，让他们更加理解自己的主张，没想到却因为忽视了听众的感受，说了太多的话，而让很多人失去了兴趣。

提到话多让人烦的例子，相信很多人都会想起《大话西游》这部电影中的唐僧形象。唐僧啰唆的程度简直到了令常人难以忍受的地步，当他唠唠叨叨时，身边的人总会变得极度烦躁，更有甚者，很多小妖怪被他折磨得宁可选择自杀。即便如此，唐僧依然不停地说。

为了创造更好的艺术效果，导演在电影中对唐僧的啰唆进行了部分夸张。但是，即便生活中出现的只是一个像马克·吐温遇到的牧师那样的人，相信很多人也是唯恐避之不及吧！

在实践中，许多人总觉得重复可以加深印象，这看似很有道理，毕竟我们上学时就是这样记忆知识的。可是有一点我们也不能忽视，那就是我们上学时并不喜欢这种枯燥的重复记忆方式。

毫无节制的重复往往会让人觉得讨厌，导致出现“一只耳朵进，一只耳朵出”的情况，甚至有可能让对方觉得你说的话没有任何意义，于是直接屏蔽了你的话。

与人交谈时，应该在短时间内传达出自己想说的内容的重点，如果你絮絮叨叨说个没完，就会让对方产生厌烦和抵触情绪，说得越多，越

会令对方的思想远离自己谈论的话题。无论在什么情况下，都要注意把握说话的分寸，千万不要忽视超限效应给对方带来的影响。一旦越过界限，对方出现走神之类的现象就是再正常不过的了。如果沟通效果没有达到自己的预期，千万不要怪罪对方，倒是应该先从自己身上找找原因。

自我检查

◎　与人交流时，我能准确掌握说话的分寸，不让人觉得厌烦吗？

◎ 平时说话时，我有不断重复的习惯吗？

灵活变通，给人留下积极的第一印象

> 能够坚守信念的人，往往具有强大的精神力量。然而，并不是在所有的情况下都适合坚持己见。适当地做出一些变通，有时反而会给人留下正面的印象。

这个世界上，总会发生一些出乎意料的事情。此类事情发生的时候，你会怎么做？手足无措，怨天尤人，还是选择灵活变通、积极应对？

关于变幻莫测的生活，相信很多人都有深刻的体会，但是真正能够巧妙甚至完美应对的人，则是少之又少。并非因为我们没有应对的能力，而是因为大多数人对自己的生活都有一定的规划，而且非常希望自己可以掌控生活中的一切。然而，不可能所有的事情都按照既定的规划展开和进行，一旦出现突发状况，我们就必须做出选择：是固执己见，还是灵活变通？

大家都知道，第一印象的形成只需要极短的时间，而大部分人能够注意到的事情或关注的范围是极为有限的。对于初次见面的陌生人，尤其如此。当事情按照自己的计划逐步进行的时候，一切看起来都是那么完美，一旦出现了意料之外的情况，很多人可能就会表现出自己的另一面。

这种情况下的表现往往很容易被陌生人作为评判我们的标准，因为不了解，所以会做出草率的判断。

张磊是一个推销员，一天，他约一位潜在客户见面，想要推销一些产品。

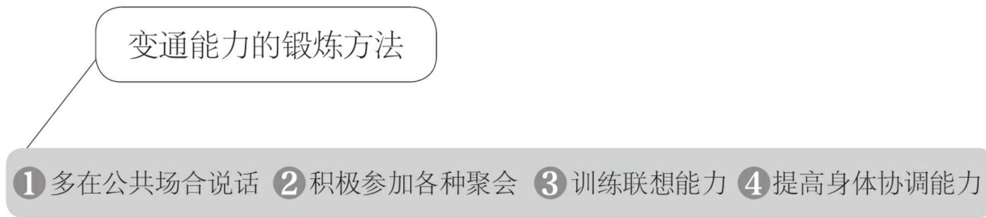
见面之后，两人稍作寒暄，便来到附近的一家咖啡馆，并分别点了自己喜欢的咖啡。没想到，张磊点的咖啡已经售罄。这让张磊颇感不满，他对服务员发起牢骚："我就喜欢喝你家的这种咖啡，其他的咖啡我根本没有兴趣！你就不能想想办法吗？"虽然服务员一再道歉，但是张磊不依不饶，和服务员纠缠了十来分钟。

张磊的行为让坐在对面的客户颇感难堪，并且就此认定张磊是一个很难沟通的人，于是，在草草聊过几句之后，客户便找个借口离开了。

仅仅因为一杯咖啡，张磊便给客户留下了糟糕的印象，从而错过了一笔潜在的交易。对于张磊来说，这是一个很大的教训。如果他能稍微变通一下，而不是固执地非要自己最喜欢的那种咖啡，客户也就不会对他产生"很难沟通"的印象，说不定这笔交易最终就成交了。

如今这个时代，信息快速传播，各种知识以超乎想象的速度进行更迭，面对诸多新知识、新状况，很多人都有应接不暇的感觉。在这种情况面下，一个人的变通能力显得越发珍贵。如果能在意外状况发生之后的极短时间内就做出相应的判断并采取应变措施，那无疑会给对方留下相对良好的印象。

当然，变通能力并非天生就有，它与心态、经验、知识等诸多方面都有着非常密切的关系，需要经过相应的锻炼才能具备。



1. 多在公共场合说话

在公共场合中，我们会遇到形形色色的人，多与不同类型的人打交道，将有助于我们积累经验，在以后遇到相似的情况时，可以迅速做出反应，灵活地进行应对。

2. 积极参加各种聚会

在聚会中，我们见到的大多是认识甚至熟识的人。在这种环境中，我们可以更加轻松、平和地与人沟通，在增加经验的同时，也练就了更加平和的心态。

3. 训练联想能力

在遇到突发状况的时候，联想能力能够帮助我们迅速联想起相似的情况，这样一来，我们应对的方式得以增加，应对的空间得以扩大，变通的能力自然也就得到了提升。

4. 提高身体协调能力

在沟通过程中，身体语言的重要性是不言而喻的。当遇到突发状况时，我们完全可以借助身体语言来应对可能出现的危机。而且，身体协调能力越强，应对危机就越巧妙。

通常来说，灵活的变通方式能够给人带来平易近人的感受，而一个

固执己见的人，则会让人觉得难以交流。当然，这并不是说要为陌生人改变自己的喜好，而是说不要因为执着于自己的喜好而给对方留下不好的印象。如果你想在初次见面时就给人留下积极的印象，那么你最好努力表现得比平时更加灵活变通一些。

自我检查

◎ 无论在什么情况下，我都会坚持自己的意见，不肯改变吗？

◎ 当事情超出我的控制范围时，我常常会手足无措吗？

自我地位认知一：高人一等

每个人对自己的地位都有不同的认知，由于认知不同，在别人面前表现出的姿态也就有所不同。有些人觉得自己在某些方面占有优势、高人一等，于是会给别人留下高傲的印象。

在一般情况下，当你与陌生人初次见面时，往往会不自觉地表现出高傲的一面。这是因为以这种姿态示人，会给你带来心理上的优势，让你充满自信地与别人进行沟通。

然而，并不是所有的场合都适合以这种姿态示人。如果是参加一个能够展现你专业技能的论坛或会议，那么这样做可以体现权威性。但是在诸如约会、谈判之类的场合，这种姿态就是不合适的。它会让别人觉得你是一个傲慢无礼的人，这种感觉会减少别人的交流兴趣，使得你在无形中失去很多沟通机会。

高人一等的自我地位认知是很常见的情况。只不过，不同的人会有不同的表现形式，在不同场合中的表现也会有所差异。



1. 先发制人

一些人喜欢在开口讲话之初就表明自己的身份，这也许是为了让对方知道自己的职业和地位，以此证明自己比别人地位更高、权力更大。比如：他们会说“我是××公司的总经理”，而不会说“我在××公司工作”；他们会说“我住在××别墅区”，而不会说“我住在××大街”。采用这种方式，就是为了一开口就能震慑对方，使自己处于优势地位，展现自己的高姿态。

2. 反应式

这类人通常不会主动说话，而是习惯于根据对方的情况做出相应的反应，以便时刻与对方保持平等的地位或是寻找对方不如自己的地方，以显示自己高人一等。比如，当别人说“我前几天去泰国旅行了”时，他们会说“我已经去泰国旅行好几次了，感觉没什么意思”。采用这种方式，其实是为了在比较中凸显自己的优势，通过对比打压对方。

无论是上述哪种表现方式，都容易引发对方的不满，降低对方沟通的欲望。因为高人一等的姿态难免让人感觉不愉快，即便是展现真实的自己，也难免让人产生被胁迫的感觉。

也许你潜意识中就有一种优越感，只是自己没有注意到而已。当你不自觉地表现出高人一等的姿态时，别人难免心生厌烦。想要了解别人对你有何看法，就要知道哪些信号表明了你让人感觉不自在。

当你发现对方有以下几种表现时，你就应该注意一下自己的姿态是不是有些高高在上或是颐指气使。

（1）对方表现出反抗的姿态，或是想要表现得比你更加优秀。

（2）对方在谈话过程中想要换一个话题，或是拒绝谈论那些让他们感觉不如你的事情。

（3）对方开始审视自我，身体显得非常僵硬，而且不愿多说话。

自我检查

◎ 与人交往时，我会在某些时候表现得高人一等吗？

◎ 我之所以表现出高人一等的姿态，是因为想掩饰自己的不安吗？

自我地位认知二：彼此平等

在地位平等的情况下，沟通双方的心态相对比较平和，沟通起来也会相对轻松。这种氛围对于沟通大有好处，也有利于树立良好的第一印象。

这个世界上，每个人都是平等的。也许因为职务的不同而有上下级的关系，但是这种“不平等”只是分工不同造成的，与人格平等并不矛盾。

如果能在刚刚开口的时候就传递出“我们是平等的”的信息，相信对方会愿意与你站在同一条战线上。有了这个共同的认知，双方往往更容易达成一致的意见。让自己与对方处于平等的地位，能够构建起相对舒适的关系，而这种关系是实现良好沟通的重要基础，也是你应该努力达成的目标。

那么，应该如何达成这个目标呢？

面对素昧平生的人，不可能刚一见面就对对方有充分的了解。所以在找到互相平等的立场之前，首先要进行一些情感上的试探。就算你传达出能够平等看待对方的信息，他也可能觉得高你一等或是自愧不如。这是由对方的心理状态决定的，并不在于你是否平等看待他。

如果你感觉在对方的眼中你比他强，那你就应该适当展现自己谦逊的一面，让对方感受到你愿意放低姿态的态度；你还可以幽默地自嘲，

并努力把对方的关注点转移到别处。如果你感觉在对方的眼中他比你强，那你不需要努力表现自己的优势，你只要能够找出双方的共同点，并且告诉对方你和他持相同的态度或观点，那么你们的心理距离就能迅速拉近。

当然，你的自我表现方式、发言内容及关注点并不一定能够如自己想象中那样顺利地展现出来，因为你的行为会在无意识中受到一些因素的影响，其中一种因素就是别人表现自我的方式。

关于这一点，研究人员做过一个实验：

研究人员邀请一些大学生参与实验，调查他们在学校里的经历和感受。在调查开始之前，研究人员给参与实验的大学生看了一段话，内容是其他人在学校里的经历和感受。其中一部分内容十分正面，如“我交了很多好朋友，和同学的关系非常融洽”等；另外一部分内容则十分负面，如“我和某些同学的关系非常糟糕”等。在随后进行的调查中，谈到自己在学校的经历和感受时，那些读到正面内容的大学生明显比读到负面内容的大学生更加积极。

实验结果表明，参与实验的大学生明显受到了调查前阅读的那段话的影响。但是很多人并没有意识到自己受到了影响，而是觉得自己的态度是中立的，没承想自己实际已经受到外界影响而留下了有偏差的印象。

就像参加实验的那些大学生一样，很多时候你也没有意识到别人对你表现自我的方式产生了巨大影响。同样的道理，你也可以在别人毫不知情的情况下，促使别人展现出积极的一面。

在地位平等的情况下，沟通的氛围更加融洽，沟通起来更为轻松，

如果你能让双方处于平等的位置，那么对方自然会对你产生较好的印象，与你进行更好的交流。

自我检查

◎ 与人沟通的过程中，我能做到以平等的姿态面对别人吗？

◎ 当我感觉别人的地位比我高时，我会觉得自惭形秽吗？

自我地位认知三：低人一等

人人都希望自己出人头地，而没人愿意自己低人一等，这是人之常情。但是在某些情况下，适当展现低人一等的姿态，将有助于树立良好的第一印象，使沟通顺利进行。

当我们希望表现自己的谦逊时，有可能会做出低人一等的姿态；在我们尝试着表现出与人平等的姿态时，也可能因为把握不好其中的度，而表现出低人一等的姿态。无论是何种原因，每个人都可能在某些时候产生低人一等的自我地位认知。

相信大多数人都有相同的认识，那就是低人一等这种姿态并不具有吸引力。也正是因为如此，很少有人会在初次与陌生人见面时就直接贬低自己，以免给人留下不好的印象。更为常见的一种情况是，人们会主动避开那些让他们感觉不舒服的人，以此传递出他们觉得低人一等的信息。

当你觉得别人对你的地位产生威胁的时候，或许你并不知道做出怎样的回应才算得体。实际上，你并不需要做出反抗的姿态或是保持沉默，而是可以通过坦然承认对方的地位来表现自己的信心。比如，有人告诉你他是公司的总经理，而你不过是公司的业务主管，从地位上看，你显然不如他，那么你就可以直截了当地对他说："您的工作太棒了！每天都有很多有意思的事吧？"

仰视别人的另一种方法，就是展现谦逊的姿态或是适当降低自己的

地位，这样做能够博得别人的好感。为什么这样说呢？因为有些人很讨厌自己不如别人，而对那些在某些方面不如自己的人，则会心生好感。所以说，如果你愿意适当放低身段，那么和这类人相处起来就会轻松自在得多。另外一个原因，谦逊本身就是一个吸引人的优良品质。当你表现出自己的谦逊时，你所传递的信息就是你并不自负，也不会以自己为中心。这会让你显得平易近人，很容易进行沟通。

当我们与陌生人见面时，总是希望展现自己优秀的一面，给对方留下好印象，而放低身段就能帮助你达成目标。在与人交往的时候，以下几种方式会有一定的借鉴意义。

1. 简单直接

介绍自己时应该简单直接，而不要添枝加叶。比如，你可以说“我是做零售行业的”，而不要说“我开了好几家零售店”。

2. 幽默自嘲

在沟通过程中，可以适当开些玩笑，或是自嘲一番。比如，你约会迟到了，可以说：“实在对不起，我跟路不是太熟，你跟它的关系应该不错吧。”

3. 承认失误

在出现失误的时候，没有必要遮遮掩掩，勇敢承认反而能够展现个性的优点。比如，你可以说：“我真是太笨！这个问题我竟然没有考虑到，如果是你，肯定不会出现这种失误。”

4. 赞扬对方

如果对方在某些方面表现得不错，那么你就可以从这些方面赞扬对方。比如，如果对方的衣着十分新潮，那么你可以说："你的衣服很漂亮，搭配效果很好。"

放低身段是为了让双方保持相对平等的姿态，在减少对方心理压力的同时，为自己树立一个良好的形象。但是，放低身段并不是一味地贬低自己，而是要准确把握其中的度，只有适度"低人一等"，才能起到积极且有效的作用。

自我检查

◎ 无论什么时候，我是不是都不愿意表现出低人一等的样子？

◎ 在我看来，低人一等是一件令人十分惭愧的事情吗？

关注点不同，传达的人生观也不同

> 在生活中，每个人都有自己关注的重点，能够反映出的，就是人生观。关注点的不同，将会对第一印象的形成产生相应的影响。

人生观包含诸多内容，其中有积极的，也有消极的。不同的人，会有不同的关注点，而关注点所反映的，其实就是一个人的人生态度。

在这个世界上，有美丽也有丑陋，有欢乐也有痛苦，有让人喜欢的事物，也有让人讨厌的事物。你可以选择自己关注的内容以及想要与人谈论的话题，而别人也会根据交谈的内容，对你做出相应的判断。

玛丽刚刚搬到一个新的城市，并很快和同事成了好朋友。

一天，她到同事在湖边的小屋做客。聊着聊着，同事的邻居凯蒂走了过来，和她们打招呼。同事邀请她一起坐坐，于是三个人热切地聊起了天气、新闻等。凯蒂十分随和，总能以积极的态度对待身边发生的事情。玛丽觉得凯蒂十分友好，有种一直聊下去也不会厌烦的感觉。

几个人聊得正开心，同事的另外一个邻居露丝也走了过来。她和大家打过招呼之后，也被邀请加入谈话。露丝很喜欢抱怨，抱怨对象包括工厂的噪音、邻居家的小狗等。听到露丝所说的话，玛丽觉得很不开心，她觉得自己和同事的时间都被露丝浪费了，这让她对露丝充满反感。

无论在什么场合，你所说的话都会传达出鲜明的个人信息。你积极

地看待一切，那么在别人眼里你就是一个充满活力和吸引力的人；你只会抱怨，那么在别人眼里你就是一个消极低沉和让人厌烦的人。

通常而言，悲观主义者会被视作社交场合的负担，乐观主义者则被认为能够在社交活动中带来诸多益处。

当然，用积极的态度引导话题展开非常重要，但并不是完全不能出现中立或批评的观点。只有各种观点相互融合、搭配，才能真实地展现自己。而真实的人，往往受人欢迎，会给人留下较好的印象。

自我检查

◎ 通常而言，我更关注生活的哪个部分？

◎ 面对一个关注点和我有所不同的人，我能找到双方的共同点吗？

正确掌控，展现截然不同的第一印象

> 每个人都渴望具有强大的掌控力，希望能够掌控一切，但是现实情况是，有些人能够掌控自己，有些人却不行。能否掌控自己，将会对第一印象产生巨大的影响。

一个人对自己控制力的高低，可以显示他的不同姿态，是能够掌控自己还是无法掌控自己，传递出的信息是截然不同的。

一个能够控制自己的人，往往具有强大的意志力和坚定的心理，无论遇到什么复杂的情况，他们总能凭借超强的控制力有效化解。这是他们展现自身魅力的方式，能给别人留下一个与众不同的印象。

关于控制力，有三点内容需要我们注意。

1. 过度掌控的表现

在某些时刻，相信你有这样的体验：你喜欢按照自己的方式安排一些事情，而且认为自己的安排是最好且最有利的，觉得其他人也要按你的想法去做才行。殊不知，你的某些做法已经对别人产生了负面影响，这样做不仅无法给别人留下好印象，反而可能因此给自己树立负面形象。

2. 失控的表现

失控也是一种有违常态的表现，这说明你的生活已经超出了你的控

制范围，在当时的环境中也无法对别人造成影响。在这种情况下，你传递出的信息则是无法掌控自己。

在××公司工作的六年多时间里，莫莉一直期待晋升，可是经理始终没有给她这个机会。莫莉对此很不满，每当有人提起升职的事情时，她总会抱怨一番，说公司这不好那不好，埋怨经理不知道慧眼识珠，等等。在相当长的一段时间里，莫莉都无法全神贯注地工作，生活也因此受到了影响。鉴于莫莉的种种不佳表现，公司最终只能辞退她。

莫莉对晋升的期望值过高，这使得她对别人的升迁充满了不满，她的种种言行已经证明，无论是对工作还是对生活，她都已经失去了控制力。这样一个人，显然会给人留下不好的印象，公司辞退她，也是预料之中的事情。

3. 掌控局面的表现

无论是过度掌控还是失控，都无法给人留下好的第一印象，因为这两种表现方式都令人感觉不适，给人一种压抑的感觉。只有恰到好处地掌控局面，才能塑造良好的形象。

给人留下可以掌控局面的印象，其实就是告诉对方你能够将自己照顾得很好，你不仅是自己生活的主人，还有能力满足其他人的需求。如果上面提到的莫莉能够恰到好处地掌控自己，那么她就不会落入不受欢迎的境地。

能够掌控局面的人会将注意力放在自己身上，而不会被外界的因素影响。他们能够做到时刻关注自己的表现，通常会给人留下比较自信的第一印象。

自我检查

◎ 根据以往的经验，我是一个善于掌控生活的人吗？

◎ 当事情超出我的控制范围时，我会惊慌失措吗？

第七章　话题选择：聊得投机才能缩短心理距离

每一次沟通，都需要一个相应的话题。无论这个话题的主要内容是什么，只有选择得当，才能引起对方的兴趣，实现良好沟通的目标。可以说，一个好的话题，有助于沟通的深层展开；一个糟糕的话题，则会让沟通难以继续，甚至失去传递信息的渠道。

挖出相似经历，交流自然水到渠成

想要与人进行良好的沟通，拥有共同话题是非常必要的。只有形成某种共鸣，才能迅速展开话题，并以最快的速度拉近彼此之间的距离。

每个人都愿意和自己喜欢的人进行沟通，喜欢听有好感的人说话。想要成为别人眼中那个受欢迎的人，我们就要在沟通的过程中加入一些能够拉近距离、联络感情的内容。

俗话说“物以类聚，人以群分”。那些具有相同经历的人往往能够构建成一个群体，而且能够更好地交流和相处。为了达到沟通的目的，我们应该在寻找相似的经历——如打工、求学、挫折等上下功夫。

听到相似的经历，对方便会感同身受，在感情上更容易接受和理解我们，也会对我们所讲的内容更加认可和期待，对我们产生更好的印象。

在一次毕业典礼上，华中科技大学的校长发表过这样一次演讲：

我知道，你们还有一些特别的回忆。你们一定记住了“俯卧撑”、“躲猫猫”、“喝开水”，从热闹和愚蠢中，你们记忆了正义；你们一定记住了“打酱油”和“妈妈喊你回家吃饭”，从麻木和好笑中，你们记忆了责任和良知；你们一定记住了“姐的狂放”“哥的犀利”，未来某一天，或许当年的记忆会让你们问自己，曾经是姐的娱

乐，还是哥的寂寞？

亲爱的同学们，你们在华中科技大学的几年给我留下了永恒的记忆。我记得你们为烈士寻亲千里；我记得你们在公德长征路上的经历；我记得你们在各种社团的骄人成绩；我记得你们时而感到“无语”时而表现得焦虑，记得你们为中国的“常青藤”学校中无华中大一席而灰心丧气；我记得某些同学为“学位门”、为光谷同济医院的选址而激愤；我记得你们刚刚对我的呼喊：“根叔，您为我们做了什么？”——是啊，我也得时时拷问自己的良心，到底为你们做了什么？还能为华中大的学子们做什么？

……

同学们，你们中的大多数人，即将背上你们的行李远行。请记住，最好不要再让你们的父母为你们送行。面对岁月的侵蚀，你们的烦恼可能会越来越多，考虑的问题也可能会越来越现实，角色的转换可能会让你们感到有些措手不及。也许你会选择“胶囊公寓”，或者不得不蜗居，成为“蚁族”之一员。没关系，成功更容易光顾磨难和艰辛，正如只有经过泥泞的道路才会留下脚印。请记住，未来的你们大概不会再有批评上级的随意，同事之间大概也不会有如同学之间简单的关系；请记住，别太多地抱怨，成功永远不属于整天抱怨的人，抱怨也无济于事；请记住，别沉迷于世界的虚拟，还得回到社会的现实；请记住，“敢于竞争，善于转化”，这是华中大的精神风貌，也许是你们未来成功的真谛；请记住，华中大，你的母校。什么是母校？就是那个你一天骂他八遍却不许别人骂的地方。

……

亲爱的同学们，也许你们没有那么多的记忆，也许你们很快就会忘记根叔的唠叨与琐细。尽管你们不喜欢“被”，根叔还是想强加给你们一个“被”：你们的未来“被”华中大记忆！

校长所说的内容是同学们大学生活点点滴滴的综合，以及走入社会之后会面临的种种可能，可谓十分接地气，让同学们充满了亲切感。虽然话语中缺乏华丽的辞藻，也没有精心雕琢的修饰，可是同学们听了之后依然禁不住潸然泪下。这是因为校长所讲的是同学们一起经历过的种种过往，这种相同的经历引起了同学们的强烈共鸣。

在日常生活中，某些具有特殊性的事件，如第一天上班、第一次约会等，总会给人留下深刻的印象，有些印象甚至会深深地刻印在人们的脑海中，对人们产生难以估量的影响。如果我们可以好好利用这些特殊事件，那么很容易就能感染别人，让别人和我们站在同一条战线上。

自我检查

◎ 与陌生人沟通时，我会不会巧妙利用彼此的相同经历？

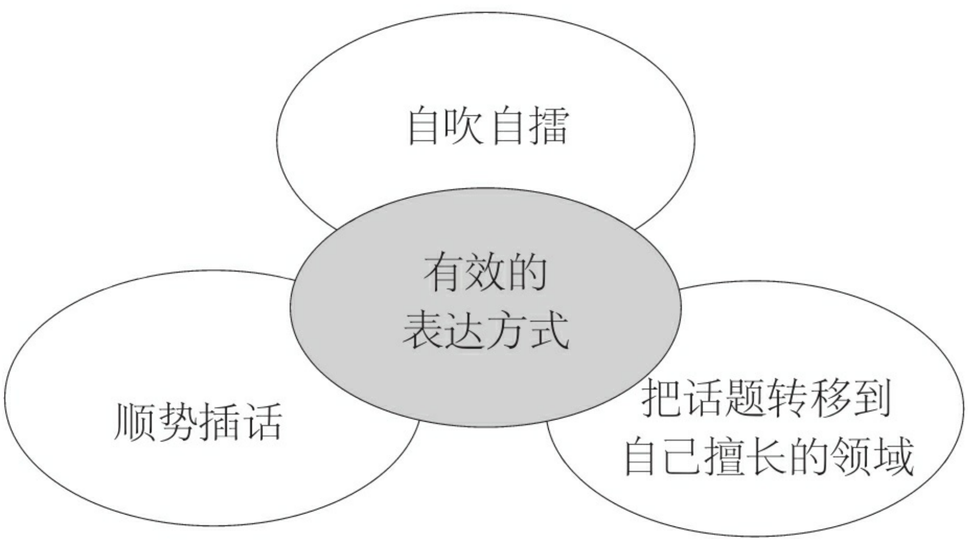
◎ 当别人跟我讲起相同的经历时，我会不会觉得他是在故意套近乎？

以对方为重，不急于展示自己

人人都想展现自己的优点，这无可厚非，但是想将自己的优点表现出来，并非一件轻而易举的事情。懂得以对方为重，才能让对方乐于听、乐于说。

与别人初次见面时，我们的第一想法就是充分展现自己的优点，如慷慨、友善、平易近人等，以求给人留下较好的第一印象。

有的时候，我们会自吹自擂；有的时候，我们会顺势插话；有的时候，我们会把话题转移到自己擅长的领域……无论何种风格，我们的目标只有一个，那就是竭尽全力引起对方的注意，让双方的沟通变得轻松而热烈。



1. 自吹自擂

对于自己取得的成就，我们总是十分骄傲，希望所有人都能知道。这种心理促使我们在取得一些成绩时便有意无意地在别人面前炫耀，这难免让别人觉得我们是在自吹自擂。实际上，大多数人都很明白，公然自夸容易让人反感，很可能弄巧成拙。所以，人们摸索出一些技巧，以便借助更隐蔽的方式去表现自己的优点。

（1）提及自己认识的知名人物以自抬身价。比如，我们会在交谈中看似漫不经心地提到自己认识的名人。

（2）列出证据以表明自己的身份。比如，我们会在说明自己的经历时提到自己的学位。

（3）转述别人对自己的赞美。比如，我们会说：“经理说了，我的这个方案是最有创意的。”

发表这些言论，通常是为了让对方觉得我们是与众不同或富有魅力的人，但从实际效果来看，往往显得我们缺乏自知之明。

2. 顺势插话

有些时候，我们会通过插话的方式来展现自己。有些话虽然看似和话题相关，但是真实目的是通过插话来分享自己的某些信息。运用这种方式时，需要把握好时机及其中的度。如果在不该打断对方的时候打断了对方，那么很可能会引起对方的反感。这样一来，非但无法传达想要传达的信息，还会给自己的形象带来负面影响。

3. 把话题转移到自己擅长的领域

在自己擅长的领域，我们往往会有很多话可说，所以在潜意识中，我们总会不自觉地将话题引向自己擅长的领域。这是一种正常的心理现

象，但是在对方看来，这种方式恐怕有些难以接受。一是因为我们擅长的领域对方并不一定擅长，二是因为转移话题会让对方觉得不受尊重。所以，在转移话题之前，一定要做好两手准备：如果能顺利转移，便悄无声息地转移过去；如果发现转移之后效果并不好，那就应该将话题再转移回来。

要知道，在沟通过程中，对方的位置比我们的更重要，只有让对方觉得满意，让对方觉得话题有意思，谈话才能继续下去。如果只是按照自己的方式去表达，很可能会给对方留下自私自利等负面的印象，这与建立良好第一印象的初衷是相悖的。

自我检查

◎　与人沟通时，我通常是主动分享自己的信息，还是等对方问的时候才分享？

◎ 准备插话的时候，我会认真倾听对方在说什么吗？

找出共同语言，获得认同更容易

面对陌生的环境、陌生的人，每个人的心理都会出现一些波动。如果能将所有的精力都用于寻找共同语言，说不定会得到出乎意料的收获。

第一次与陌生人见面时，心理上自然会有一定的距离，茫然无措或是不知所谓的情况时有发生。在发生这种情况的时候，有些人会变得惊慌忙乱，不知道如何打破这种僵局。实际上，一旦找到了共同语言，沟通就会变得简单，交流就会变得轻松愉快。

其实，稍稍留心就会发现，每个人在面对陌生环境、陌生人时都会感到不适，这是人之常情。我们要做的就是，降低甚至消除这种不适感对自己的影响，以求更快地找到与陌生人之间的共同语言。比如，对方是身材健硕的男性，可以和他聊聊健身；对方是口音相似的人，可以和他聊聊故乡；对方是时尚的年轻人，可以和他聊聊游戏、动漫；等等。只要能够找到共同语言，接下来的沟通就会变得容易很多，沟通的过程也会令双方感觉更加惬意。

小亮已经三十多岁了，还没有找到合适的对象。父母十分着急，总是张罗着让他参加各种相亲活动。

小亮对交往对象有自己的要求，而且他并不善于和人沟通，所以相亲活动虽然参加了很多次，但是一直没有找到合适的人选。一次，小亮的父母让他去附近的公园参加相亲活动。小亮想，反正距离不远，就带

着小狗出去，当是遛狗了。没想到，刚进公园，他的小狗就不见了踪影。小亮心急如焚，四处寻找，终于看到自己的小狗正在一个角落里和另一只小狗玩耍。而在离小狗不远的地方，站着一位美丽的姑娘。那姑娘静静地看着两只小狗玩耍，脸上带着甜蜜的微笑。

小亮猜想，这位姑娘应该是另一只小狗的主人。于是他轻轻地走到那位姑娘身边，和她小声攀谈起来。

“那只小狗是你的吗？真是太可爱了。”小亮指着和自己的小狗玩耍的那只小狗问。

“是啊！另外一只小狗是你的？”姑娘反问。

“是的。你的小狗今年几岁了？”小亮继续问。

“才一岁多点。你的呢？”姑娘又反问。

“刚刚两岁。家里还有一只将近六岁的狗。”小亮回答。

“你还挺喜欢狗啊！我还想再养一只呢！”姑娘有些惊讶地说。

“这样啊，如果你需要建议，我可以与你分享经验。”小亮说。

“那真是太好了！”姑娘高兴地说。

“那咱俩加个微信好友，行吗？”小亮征求姑娘的意见。

“好啊，咱们以后可以多交流。”姑娘开心地说。

加了微信好友之后，两个人时常聊些关于养狗的事情。久而久之，两个人越来越投缘，最终成就了一段好姻缘。

小亮最初没对相亲活动抱什么期望，也没想到自己能找到一个称心如意的对象，但是，由于小狗，他一下就打开了姑娘的心扉。虽然他不善言辞，但是有了共同话题的两人，最终走到了一起。

实际上，陌生人并不可怕，可怕的是不敢迈出交往的第一步。面对陌生人确实需要一定的勇气，但是如果见到陌生人就惊慌失措甚至撒腿就跑，那么哪里还有交往的机会和可能呢？以平和的心态面对陌生人，从简单的沟通中寻找蛛丝马迹，努力找出两个人的共同点，那么两人就会有话可说，沟通就不至于陷入冷场的境地，你也会给对方留下美好的印象。

自我检查

◎ 面对陌生人时，我有办法找到和他的共同语言吗？

◎ 对跟我有共同语言的人，我是不是会更加喜欢一些？

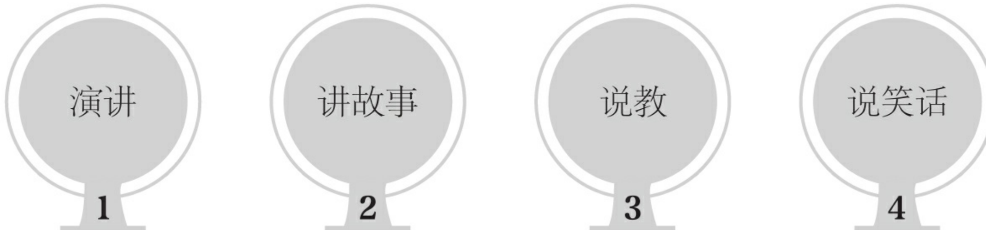
“对别人说”的四种风格

向别人传递信息的时候，需要注意自己的表达方式，不能一味地自说自话，而将对方晾在一边。要知道，对方并不想当倾听者，只有站在对方的角度上，才能说出让他想听的话。

与亲朋好友交流的时候，你常常会说一些自己感兴趣的话题，如足球、美食、服装等，而且会详细地阐述，以表达自己的想法。同时，亲朋好友也会积极地给予回应，说明自己的观点。

但是，在面对陌生人的时候，如果你以同样的方式展开谈话，往往无法取得有效的进展。这是因为初次见面的时间相对短暂，当你说自己感兴趣的话题时，其实是在无形中逼迫对方适应你的节奏，跟着你的思路走。也就是说，你把对方当成了听众。而在一般情况下，人们都不愿意做听众。尤其是让一个初次见面的人被迫充当观众，对方显然不会乐意。他或许会觉得你是在浪费他的时间，甚至觉得你选择的话题索然无味，这对你树立良好的第一印象是非常不利的。

“对别人说”并不意味着就要滔滔不绝地说，自己充当倾诉者，而让对方充当倾听者。滔滔不绝地说，会让对方心生反感，不愿继续沟通，也不会对你产生好印象。一般而言，“对别人说”有以下四种风格。



1. 演讲

有的时候，我们内心深处会有分享有趣资讯的强烈冲动，在这种情况下，我们也许就会以演讲的风格开始自己的长篇大论。也许很多人觉得自己肯定不会这样做，但是事实证明，在某些时刻或某些环境中，我们确实会不由自主地开启演讲模式。

对于演讲的人来说，演讲的经历是非常美妙的，而且，演讲者容易被美妙的感觉蒙蔽，感觉别人和自己有相同的体会是自己非常聪明、博学的表现。殊不知，站在对方的角度来看，倾听并不是一种很好的体验。

2. 讲故事

我们从小就听大人讲故事，在日积月累的影响中，我们对故事有着特殊的感情。每当说到故事，我们难免会产生一些期盼甚至些许激动。

故事的魅力是巨大的，对每个人都有一定的影响和吸引力。所以，当我们讲故事的时候，对方往往会更加集中注意力。

讲故事是一种很好的交流方式，故事就是人们互相交流的材料。在讲故事的过程中，可以取悦别人，找到与别人的共同点。但是，如果故事过于冗长，或是对方对故事的主人公并不了解，那么对方就会缺乏参与感，讲故事也会变成像演讲一样“一人说，一人听”的模式。

通常来说，如果在初次见面时就能将故事讲得简明扼要，那么就能轻松和对方建立起良好的关系。

3. 说教

这里所说的说教，就是千方百计地劝说别人同意你对某件事情的看法。主要涉及的话题有价值观、信仰、思维方式和你密切关注的事情等。这些话题有可能与你的生活紧密相关，甚至是你生活中不可或缺的一部分，也有可能是你和亲朋好友闲聊时的话题。但是，固执地坚持己见并不见得会有好的效果。

说话的目的是说服别人或是强迫别人改变自己的立场，这就是说教模式的典型标志。这种沟通模式隐含的信息是“你是错的，我是对的”。说教者在传递信息的同时，不停地将自己的价值观、思维方式等灌输给对方。或许这种说教只是源于一件自己感兴趣的事或是一个热点话题，如动物保护、低碳出行等，可是每个人都有自己的世界观，而且人们往往喜欢那些与自己有相同观点的人相处，对于那些试图改变自己的人，往往会敬而远之。

你当然没有必要隐瞒自己的价值观，但是你也要考虑一下希望从沟通中得到什么，思考一下你的观点有没有向对方介绍的价值。要记住，假如你能尊重对方的价值观，而不是试图说服他接受你的价值观，那么你往往可以给对方留下较好的第一印象。

4. 说笑话

在首次与陌生人交流时，幽默可以让你魅力值大增。幽默会让对方心情愉快、精神放松，并和你展开良好的互动。

当然，说笑话也不能是单方面的行为，而是需要双方的互动。如果只是你一个人说，而让对方充当听众的角色，那么你也无法给对方留下良好的印象。

不同场合和情况，需要不同的“对别人说”的风格。至于谈话的具体内容，可以根据不同的对象做出有针对性的选择。实际上，只要能用让人感觉舒服和愉快的方式进行表达就好，交谈的内容都是次要的。

自我检查

◎ 在和人沟通的时候，我喜欢以哪种方式表达自己？

◎ 面对一个喜欢说教的人，我能做到认真倾听他的观点吗？

在对方关心的话题上做文章

在沟通过程中，不能只是谈论自己熟悉或是感兴趣的话题，而要在对方关心的话题上多做文章，只有让对方产生兴趣，沟通才能顺利进行下去。

很多人都会在沟通时犯下一个错误，那就是滔滔不绝地谈论自己感兴趣的事情。殊不知，你的滔滔不绝恰恰映衬出对方的尴尬无言，这样的沟通必然没有实际的效果。

人只要说起自己关心的话题，通常都会放下心理戒备，向别人敞开自己的心扉。其中的原因很简单，对于自己比较熟悉的话题，人们往往有很多话可说，心理上就会相对放松一些。在相对轻松的心理状态下，人们更容易打开话匣子，恨不得把自己知道的所有与话题有关的东西都讲出来。在这种情况下，双方的沟通自然变得顺畅起来。

在初次沟通的时候，如果觉得话题一时无法展开，或是不知道怎么引起对方的注意，那么不妨尝试在对方关心的话题上做文章。一旦对方进入谈话模式，他就会知无不言，言无不尽。有了这样一个切入点，就有可能让对方对你产生更多的好感，并对你说的话产生更多的关注。

爱德华·博克是《布鲁克林杂志》的创始人兼主编。在十三岁那年，爱德华·博克开始给社会各界名流写信，他最初的目标不过是想向那些名流求证一些事情，想了解一下他们传记中记录的内容是不是和实际情况相符而已。他写出的第一封信是给詹姆斯将军的，没想到将军很

快就写了回信。这让爱德华・博克大受鼓舞，于是不断地给自己看过的传记的主人公写信，请求他们为自己解答一些心中的疑惑。没有任何例外，那些名人全部给他写了回信。而且在长期的交往中，他们都和爱德华・博克成了好朋友。

这些人中最为著名的一位，无疑是后来成为总统的拉瑟福德・B.海斯。在爱德华・博克刚刚创办《布鲁克林杂志》的时候，拉瑟福德为了表示对他的支持，特意在杂志上发表了署名文章，使得该杂志的知名度得到了极大提升，销量也随之飙升。有了拉瑟福德的帮助，《布鲁克林杂志》在创办之初就赢得了读者的广泛关注，爱德华・博克因此获得了别人难以企及的成功。

有些人或许觉得有些难以理解，为什么那么多的社会名流愿意给爱德华·博克回信，甚至愿意支持他的事业？其实原因显而易见——爱德华·博克信中的内容与社会名流切身相关，是他们比较感兴趣的话题。

而在现实生活中，很多人在沟通过程中滔滔不绝地谈论自己感兴趣的话题，而忽视了对方的感受，令对方心生不悦。当对方根本没有心思去听你说的话时，他怎么会愿意进行深入的沟通呢？想让对方认真听自己说话，首先要站在对方的角度上，选择对方关心的话题进行讨论，这样才能引起对方交谈的兴趣。当对方可以侃侃而谈的时候，沟通热情自然就被点燃了。这个时候，无论你说什么，对方都会带着愉悦的心情与你交谈，对你的印象当然会好很多。

如果你希望通过自己的表现吸引对方的注意力，于是千方百计地谈论一些自己擅长的话题，讲述自己的经历或是种种诉求，以求将焦点放到自己身上，那很有可能起到适得其反的效果，令对方与你渐行渐远。

自我检查

◎ 与人沟通的时候，我能够找到对方关心的话题吗？

◎　面对陌生人，我是喜欢讲些自己喜欢的话题，还是讲些对方喜欢的话题？

从对方的兴趣爱好着手

每个人都有自己的兴趣爱好，而且对它十分关注。如果能够找到对方的爱好所在，再有的放矢地展开探讨，相信就可以给对方留下较好的印象。

在生活中，当有人和你具有相同的爱好时，你会对他表现出更多的关心。即便两个人是陌生人，也会因为有相同的爱好而产生亲近感。

通常来说，具有相同爱好的人，彼此之间更能理解对方的快乐和痛苦，更愿意和对方分享爱好带给自己的快乐，在这样的情况下，相互之间的吸引力显然更大，更能激发彼此心中的交流意愿。所以说，当你和陌生人交往的时候，不妨从对方的兴趣爱好入手，由此快速赢得对方的认可，获得对方的好感。

赵月刚刚大学毕业，手头并不富裕，所以尽管她有一份不错的工作，但是她依然选择和别人合租一套房子。

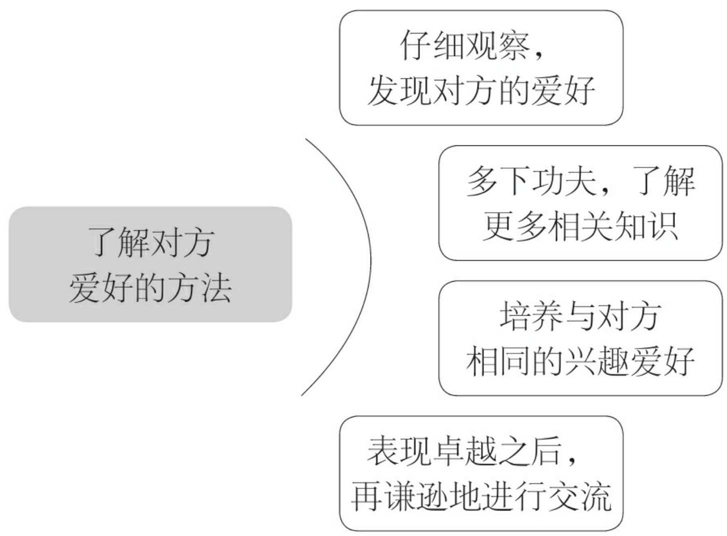
合租的女孩叫张蔷，是一个沉默寡言的人。有好几次，赵月想和张蔷沟通一下，可是并未成功。后来，赵月发现张蔷很喜欢看偶像剧，而且喜欢精心打扮自己。于是，赵月也试着看一些偶像剧，期待从张蔷的爱好入手，打破沟通的壁垒。

几天之后，还没等赵月去找张蔷沟通，张蔷就主动找赵月聊起了偶像剧。两个陌生人就这样慢慢拉近了距离，不久之后，两人就成了无话

不谈的好朋友。

赵月和张蔷之所以能够成为好朋友，是因为赵月了解张蔷的爱好，并由此入手，迅速拉近了彼此之间的距离，获得了张蔷的好感。试想，赵月如果不理会张蔷的爱好，而是按照之前的方式继续尝试沟通，最终的结果会怎样呢？

所以说，想要和陌生人拉近距离，给对方留下良好的印象，就要先了解对方的兴趣爱好，并由此入手，跨越双方的交流鸿沟。那么，应该怎么做才能顺利发现对方的爱好并吸引对方关注的目光呢？



1. 仔细观察，发现对方的爱好

每个人都有自己的兴趣爱好，有的人喜欢读书，有的人喜欢健身，有的人喜欢逛街，等等。虽然不尽相同，但是仔细观察的话，一定会有所发现。想要赢得对方的关注甚至好感，进而获得深入交流的机会，就要从对方的兴趣爱好入手。

2. 多下功夫，了解更多相关知识

找到对方的兴趣爱好之后，就要多花时间和精力去了解和掌握更多的相关知识。这是因为对于爱好的事物，对方的了解程度一定很深。如果你没有掌握相关的知识，那么在和对方沟通的时候，一定会露出马脚，引起对方的不满。所以，多下些功夫去了解更多的相关知识和信息，有助于你赢得好感。

3. 培养与对方相同的兴趣爱好

发现和了解了对方的兴趣爱好之后，就要想办法将这种兴趣爱好变成自己的。比如，对方喜欢打篮球，如果想赢得对方的好感，就要认真培养打篮球的兴趣，只有真正投入其中，对方才会真正感受到。如果你只是知道一些毛皮，那么聊不了几句就会被对方看穿。这种只做表面功夫的行为，往往会招人厌弃。

4. 表现卓越之后，再谦逊地进行交流

想要引起别人的注意，仅仅了解对方的爱好并将其培养成自己的爱好是远远不够的，还需要在这个方面表现出自己的卓越成绩。只有表现卓越的人，才会让别人从心底里生出喜爱之情，这样你才有机会赢得对方的好感，掌握沟通的主动权。

与个人爱好有关的话题，往往是人们十分关注的。如果你能在开始沟通之前便在对方的爱好上做好功课，那就找到了谈话的突破口，让对方对沟通投入更多的热情，对你产生更好的印象。

自我检查

◎ 与陌生人交往时，我是不是很难找到对方的爱好？

◎　对方的爱好跟我的爱好不同时，我会谈论与对方的爱好有关的话题还是与自己的爱好有关的话题？

话题有干货，聊起来更起劲

在沟通过程中，话题的好坏直接影响着沟通的效果。只有选择一些有得聊的话题，才能让沟通双方全情投入，获得更好的沟通效果。

话题是沟通双方探讨的主要内容，是谈话的中心思想。毫不夸张地说，话题是沟通活动的灵魂所在。

在确定谈论的话题之前，要对对方进行适当的了解，从中发现他们的兴趣点，再有的放矢地选择话题，这样更能达到事半功倍的效果。而那些有干货的话题，往往更容易引起对方的关注。

通常来说，以下几种类型的话题更能引起人们的兴趣。

1. 与对方息息相关的话题

每个人都会对自己多一分关注，但凡面对与自己有关的话题或事情，总会打起更多的精神，这是人的本能反应，谁都难以免俗。如果能够找到这样的话题，那无疑可以让对方投入更多的热情，表现出更积极的态度。

2. 可以引发好奇心的话题

人人都有猎奇心理，都想知道一些自己并不了解的事情，对于这类话题，人们总会表现出更多的关注，也会更加愿意就此进行深入的沟通。一旦可以进行良好的沟通，那么对方自然会对你产生较好的印象。

3. 可以满足对方优越感的话题

每个人的内心深处，都渴望获得赞美。抓住对方的这种心理，聊一些能够满足对方优越感的话题，往往能使沟通变得更顺畅。

4. 可以获得有益知识的话题

“活到老，学到老”这句话反映出人们对知识的热爱，以及愿意学习的态度。对于未知的各种知识，人们总是充满探索的欲望。谈论这样的话题，不仅能够显示自己的博学，还能勾起对方沟通的意愿。

5. 有关梦想和信仰的话题

每个人都有自己的梦想，也都希望实现自己的梦想，这种对理想的执着追求，会让人对与梦想有关的话题多一分关注。信仰也是如此，作为人们的精神支柱，与之相关的话题同样会引起对方的兴趣。如果能够准确谈及梦想和信仰，相信可以让对方对你产生好感。

一个良好的话题对于沟通来说具有十分重要的作用，它是沟通能否继续进行的先决条件。

2007年，著名作家毕淑敏为北京市监狱的服刑人员进行了一次演讲。

“心理是身体的奇迹，人获得幸福与否取决于心理是否健康。曾有一家报社做过一个调查：谁是世界上最幸福的人。结果最幸福的人依次为：给孩子刚洗完澡，怀抱婴儿微笑的母亲；刚给病人做完手术，目送病人出院的医生；在沙滩上筑起沙堡，看着成果的孩子；写完小说最后一个字，画上句号的作家。看完这个消息，我有深入骨髓的悲哀。这些幸福，我几乎都曾拥有，自己却感觉不到，是幸福盲。因此，幸福关键

在于我们发现幸福的目光，在于内在的把握、永恒的感情和灵魂的拯救。”

对于身陷囹圄的服刑人员来说，自由和幸福是最难能可贵的。他们对幸福的渴望，也是常人难以理解的。毕淑敏用演讲告诉他们：追求幸福并没有错，但是千万不能不择手段，更不能挑战法律的权威。其实，幸福就在生活的点滴之中，只要用心去发现和体会，就不难发现它的存在。在讲话之前，毕淑敏选择了一个十分恰当的主题，完全贴合听众的心态，所以能够获得极大的认同。

不夸张地说，只有根据对方的个人情况，选择一个恰当的话题，才能从沟通开始时就抓住对方的注意力，为成功的沟通奠定坚实的基础。如果选择的话题并不受对方关注和欢迎，那么沟通就很难继续下去，你也不会受到丝毫的欢迎。

自我检查

◎ 与人沟通时，我选择的话题受不受对方欢迎？

◎ 有些话题总是聊几句就结束了，我能不能迅速找到新的话题？

第八章　有效表达：会说话，迅速提升他人对你的好感度

第一印象的形成与表达方式有着莫大的关系。同样一句话，面对同样的人，不一样的表达方式不仅会产生不一样的效果，还会给人留下不一样的印象。说话的音量、节奏、用词等，都是表达的重要组成部分。关注这些因素，并努力表现优秀、积极的一面，将有助于树立较好的第一印象。

鸡尾酒会效应：对自己的名字，人们总会多一分关注

名字是一个人颇具代表性的符号之一，所以人们对自己的名字总是十分关注，尤其是在初次和陌生人见面的时候，能够叫出对方的名字会让他心生感动。

在如鸡尾酒会一般的嘈杂环境中，存在很多不同的声源：许多人同时说话的声音、餐具碰撞发出的声音、音乐的声音及这些声音经室内的物体反射产生的反射声等。在这些声源传播的过程中，不同声源所发出的声波之间及直达声和反射声之间会在传播介质中相叠加而形成十分复杂的混合声波。也就是说，在到达听者耳朵里的混合声波中已经没有独立存在的声波了。可是，即便在如此复杂的情况下，听者依然可以在一定程度上听到那些他们所关注的声音。

也就是说，即便在嘈杂的鸡尾酒会上，人的听力依然具有选择能力。在这种情况下，人的注意力会集中在某一个人的谈话上而忽略背景中其他的声音。这就是人们常说的鸡尾酒会效应。实际上，这种效应在声学上指的是人耳的掩蔽效应。

之所以能在嘈杂的环境中顺利交谈，是因为交谈的双方将注意力放在了各自的关注重点上，对重点之外的声音有所忽略。当人的听觉注意集中于某一事物时，大脑会主动将一些无关的声音刺激排除在外，而对那些与自己有关的刺激则能迅速做出反应。从根本上来说，这是人的听

觉系统的一种适应能力。简单说来，就是人的大脑会对声音进行判断和过滤，决定哪些要听，哪些不要听。

在诸多要听的声音中，人的名字是一个十分重要的刺激源。人们对自己的名字总会有种莫名的偏爱，只要听到有人喊自己的名字，就会以最快的速度做出回应，并可能对喊自己名字的人产生好感。

每一个人的名字都蕴含着独特的意义，都饱含长辈的殷殷期待，这种从出生开始便紧密相随的关系，难免让人对名字产生一定的感情。随着时间的推移，名字已经不仅仅是一个代号，而是人们生命的一部分，是一种极具代表性的个人符号。

试想一下，如果一个陌生人在刚刚见面的时候就能喊出你的名字，你会不会觉得十分惊喜？你的心中是不是会泛起幸福的涟漪？一个知道你名字的陌生人，至少是花费精力对你进行了一些了解，对于这样的人，你是不是会产生与他进行深入交流的欲望？

事实上，即便是在第二次见面时才喊出我们名字的人，我们也会对他刮目相看。这是因为对于许多人来说，想要记住一个陌生人的名字是十分困难的事情，然而，恰恰因为这种困难，能够做到的人必然令人印象深刻，甚至受人敬佩。

从某种程度上来说，一个人的名字不单单是一个代号，更是这个人最鲜明的名片。有句俗语是“人过留名，雁过留声”。这从侧面反映出每个人都渴望自己能够在别人心中甚至是历史上留下属于自己的印记，而名字恰恰是一个人的标记之一。虽然历史已经证明，能够名垂青史的人只是凤毛麟角，但是人们心中的这种渴望并不会因此而磨灭。

在你喊出陌生人名字的那一刻，他的心中必定是无比欣喜的，因为

他能从中感受到你对他的尊重和重视。对他而言，这一声呼喊，就是世间千万种语言中最美的那一种。有了这样的美好感受，他的心中对你自然会生出好感，会更愿意听你说话，与你进行更深入的沟通。

在交往的过程中，每个人都希望自己能够给对方留下深刻的印象，而被人记住名字就是印象深刻的一种体现。如果你能在第一时间叫出陌生人的名字，会让对方对你另眼相看。这样一来，你的个人形象将会得到极大提升，更受众人的欢迎。

自我检查

◎ 陌生人喊出我的名字时，我是觉得高兴还是感觉不安？

◎ 和陌生人沟通的时候，我是不是通常记不住他的名字？

精彩开场白，一开口就能吸引人

与人沟通的时候，开场白是必不可少的。不同的开场白代表着不同的心态，掌握其中的奥秘，将有助于我们瞬间吸引别人的注意力。

在进入谈话的正题之前，我们总会习惯性地说一段开场白。这是为什么呢？

从心理学的角度进行分析，可以给出两个答案：第一，讲话者担心对方不知道应该以怎样的方式去听自己讲话，所以一再地进行铺垫；第二，讲话者担心对方无法理解或是对自己的意图有所误解，所以进行许多自认为不可或缺的铺垫。

然而，并不是所有的开场白都能达到讲话者所期待的效果。讲好开场白，其实是一件十分考验能力的事情。

苏联文学家高尔基说过："最难的是开场白，就是你要说的第一句话，就跟音乐的定调一样，整首曲子的音调，都由它来决定。"由此不难看出开场白对于一场谈话的重要意义。

与陌生人沟通之前，给对方留下的印象就像一张白纸。通过开场白，我们向对方传递出第一个口头信息。一个好的开场白，能够迅速抓住对方的注意力，使得对方认真地听下去；一个糟糕的开场白，则会让对方心生反感，他的注意力也会很快转移到别处。

开场白的形式多种多样，但无论采取哪种形式，最终的目的都是一

样的，那就是吸引对方的注意力。一般来说，开场白的形式与讲话者的性格息息相关，通过不同的开场白，可以传递不同的个人信息。

开场白的形式主要有以下几种：

1. 肯定式

这类人通常对自己将要阐述的观点充满信心，对自己所说的话也非常看重；他们坚信“君子一言，驷马难追”，虽然不会轻许诺言，但是一定会努力做到言出必行。

2. 否定式

这类人通常具有极强的自我保护意识，不愿意被外界环境影响；他们一般具有很强的征服欲望，愿意接受各种各样的挑战，敢作敢当的同时，又表现得过于执着。

3. 猎奇式

这类人通常具有强烈的支配欲望，对别人的隐私非常感兴趣；他们与别人沟通的时候，话题通常不会涉及自己或是与自己有关的人，大部分话题都围绕与自己毫无关系的人展开。

4. 家常式

这类人通常想拉近彼此间的距离，提升亲密度，所以选择从让人感觉亲切的话题入手；他们心思缜密，总能全面而细致地考虑问题；当发现别人的错误时，他们会及时地指出，但他们不会让人生厌，因为他们总是站在对方的角度考虑问题。

5. 冗长式

这类人通常非常体贴，很怕开门见山的开场白会令对方不知所措，所以要把自己准备讲的重要内容一一罗列出来；他们担心太简单的开场白无法体现自己的学识和口才，以至于给对方留下不好的印象，所以会将开场白不断延长。

6. 傲慢式

这类人通常具有极强的应变能力，能够根据不同的场合选择不同的开场白；他们通常会感到自卑，以傲慢的姿态示人，恰恰是为了掩饰内心的自卑。

7. 重复式

这类人通常对沟通策略颇为熟悉，善于推脱责任；他们不断重复一些对沟通双方都非常重要的内容，却不会以强硬的姿态要求对方接受，目的就是让对方明白，如果出了问题，和他们没有任何关系。

有句话叫“好的开始是成功的一半”，说得非常有道理。与陌生人初次见面，彼此之间了解不深，在短时间内很难产生共鸣，如果无法在较短的时间内调动起对方的积极性，那么沟通很可能将以失败告终。

从某种程度上可以说，一个好的开场白就是一张设计精美的名片，能够让对方从一开始就对你产生深刻而美好的印象，为后续的沟通奠定坚实的基础。

自我检查

◎　和陌生人沟通的时候，我能不能只用几句开场白就调动起对方的情绪？

◎　对于开场白，我是不是并不在意，总是随意说点什么作为开场白？

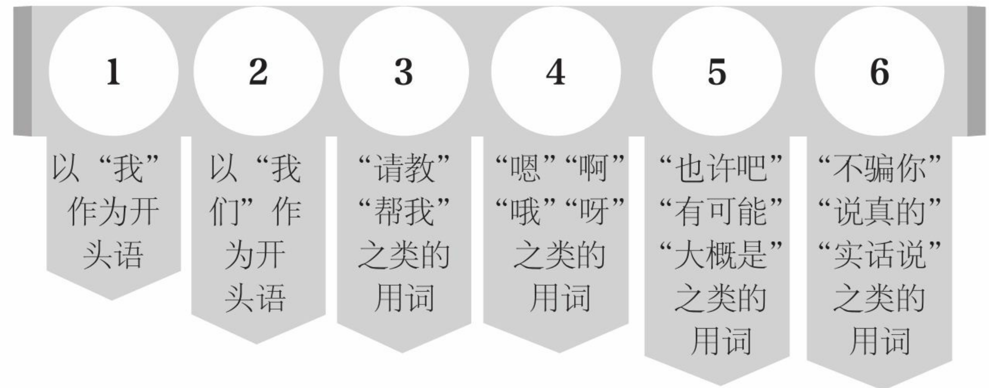
用词是素质的体现

通常来说，素质越高的人，用词越高雅、准确，这与其接受的教育是密切相关的。越是高素质的人，越容易受到认可，所以用词对第一印象有着非常直接的影响。

现代心理学的研究结果表明，通过一个人的用词习惯，能够判断一个人的文化水平和处世态度，这对于人际交往具有一定的作用。假如你用词高雅、准确，说话干脆利落，不拖泥带水，人们往往会认为你具有较高的文化素养，做事干练果敢；假如你用词低俗、不当，说话啰里啰唆，抓不住重点，人们往往会认为你素质较低，做事拖沓犹豫。

通常来说，每个人都会有一些自己惯用的词语，这是在长期的生活中形成的一种习惯，它具有某些心理投射的功能，能在一定程度上反映出讲话者的内心世界。每个人的习惯用语都与其性格、生活经历、精神状态等因素息息相关，而且会因这些因素的差异，呈现出与众不同的表现方式。

可以说，你的用词就是你个人形象的缩影。在沟通过程中，不同类型的用词将会给对方带来不同的印象。



1. 以“我”作为开头语

经常将“我”作为开头语的人，往往会给人留下十分自信的印象。假如你习惯于以“我相信……”“我认为……”“我希望……”等开头，别人会觉得你的意志坚定、信心十足。经常使用“我”这个字，有助于强化自己的形象，给对方留下更加深刻的印象。

2. 以“我们”作为开头语

常常使用“我们”这两个字的人，会给人一种亲切感，让对方更愿意进行交流。相关研究表明，“我们”这个词能够让人产生团结意识，迅速拉近彼此间的距离。如果你很喜欢以“我们”作为讲话的主体，那么对方在心理上就会跟你站在同一立场。也就是说，善用“我们”，将有助于制造彼此间的共同意识，对促进人际关系将会有极大的帮助。

3. “请教”“帮我”之类的用词

使用这类用词，能够比较容易地赢得对方的好感。有些人看起来人缘极好，但是他们也不是天生就有某种神奇的魅力，只是因为他们善于利用请教的姿态来赢得别人的喜爱。比如，面对同事或年长的人，你可以说“前辈，请您多多指教”，听到这样的话，对方很难不提供帮助或不给出建议。而且，这种姿态会让对方觉得你是一个勤学好问的人，自然

会对你有好印象。

4. “嗯”“啊”“哦”“呀”之类的用词

这类用词就是我们常说的语气助词，虽然表面看来没有什么实际意义，但是它们背后隐藏着不同的心理状态。经常使用这类词语的人可以分成两类：一类人反应相对较慢，思维过程较长，说话的时候需要时不时地梳理思路，所以经常会停顿；另一类人心思缜密，为了尽量减少讲话中的漏洞，出于谨慎的目的而进行适当的停顿。

5. “也许吧”“有可能”“大概是”之类的用词

经常说这类词语的人，往往很善于保护自己。在与人交往的过程中，通常不会在言语方面出现让人抓住的漏洞，相对老成持重，能够有效控制自己的情绪。这种人在人际关系方面比较成功，是交际场上的常青树。

6. “不骗你”“说真的”“实话说”之类的用词

讲话中经常出现这类词语的人，往往缺乏自信心，唯恐别人信不过自己，所以不断强调事情是真实的。因为非常迫切地希望得到认可，这类人通常会显得有些急躁，可是他们越是不断强调事情的真实性，越容易引起人们的怀疑。

说话中的用词是一个人习惯和性格的体现，只是有时候你没有注意到而已。从某种意义上说，这些用词是你表达中重要的甚至是固有的组成部分。别人透过这些用语，就能发现你的某些特质。如果你能对自己的用词投入更多的关注，巧妙利用一些能够提升自己形象的用词，那么就能很容易给对方留下较好的印象。

自我检查

◎ 在日常生活中，我是一个懂得如何用词的人吗？

◎　与人交谈时，我会关注对方的用词是否准确吗？会根据他的用词来判断他是什么样的人吗？

掌控节奏，为讲话打好节拍

任何一段讲话都应该有一定的节奏变化，通过掌控节奏，可以让讲话变得抑扬顿挫，充满节奏感。这样的讲话，才会让人更加喜欢。

相信很多司机都有这样的发现：即便在十分开阔的场地中，高速公路通常也不会笔直地修建，而是过一段距离就会出现一个弯道。这是为什么呢？这样不是要浪费更多的资金吗？

这样的困惑应该很多人都有，但是说起其中的原因，其实非常简单：总在笔直的高速公路上行驶，司机往往会产生倦怠感，注意力容易分散，并逐渐感觉枯燥乏味，随着时间的推移，司机会慢慢地放松警惕，疲劳感也会袭上心头，对驾车安全是一种极大的隐患。弯道的出现，其实是一种精神方面的调节，让司机打起精神，保持警觉。

在讲话的过程中，同样需要“弯道”，需要有节奏的变化，否则，说起话来就像一杯白开水，让人觉得寡淡无味，提不起兴趣。一旦如此，讲话的效果就会大打折扣，讲话者自然难以受人欢迎。

所以说，节奏是讲话的重要组成部分，掌控得好，说话就会带上节拍，成为一首动听的歌。

那么，节奏的变化对于讲话究竟有多大的影响呢？我们不妨一起看看下面这个小故事。

一次，一位来自法国的悲剧大师到中国进行学习访问。

为了欢迎他，主办方举办了一个晚宴。晚宴上，在场的嘉宾邀请他现场进行表演。悲剧大师高兴地应承下来，并开始用法语进行表演。他说话的节奏十分缓慢，而且满脸都是悲伤的表情。现场的嘉宾中，有些懂得法语，有些不懂法语。懂得法语的人，表情十分诧异，深深被他的技巧折服；不懂法语的人，表情非常凝重，感觉他在讲一个十分悲戚的故事。大师表演完之后，许多人流下了伤心的泪水，他们很想知道大师讲的到底是怎样一个悲伤的故事。

随后，悲剧大师的翻译为大家揭开了谜底——悲剧大师不过是在念菜单罢了。这个结果令在场的嘉宾深感诧异，许多人根本无法相信自己的耳朵。

在这场即兴表演中，悲剧大师不过是在念菜单，却让一些嘉宾潸然泪下。究其原因，是悲剧大师通过节奏的变化和悲伤的表情，营造出一种悲伤的氛围。有些嘉宾不懂法语，便被大师的声音深深感动了。

那么，我们常见的讲话节奏分为哪几种呢？

1. 高亢

这种节奏通常可以展现威武雄壮的气势，带来极大的鼓动性。在讲述重大事件、宣布重要决定及描述令人激动的事情时，可以选择这种说话节奏。

2. 低沉

这种节奏通常可以营造低沉而庄严的氛围，语速比较缓慢，语气相对压抑。在一些庄重严肃的场合或是具有悲剧色彩的事件中，可以选择这种说话节奏。

3. 凝重

这种节奏介于高亢和低沉之间，声音和语速都比较适中，说话者把每个字都读得很重，表现出一字千钧的沉重感。在发表议论的时候，可以选择这种说话节奏。

4. 欢快

这种节奏非常常见，很符合大众的情感需求，听众相对容易接受。在日常交流及一般性的辩论中，可以选择这种说话节奏。

5. 舒缓

这种节奏通常可以营造出恬静、安闲的氛围，比较舒展、缓慢。进行说明性的叙述及学术讨论时，可以选择这种说话节奏。

6. 紧张

这种节奏通常可以营造紧张的氛围，语速比较快，能让听者保持一定的专注性。在汇报重要情况或是必须立刻澄清某些事时，可以选择这种说话节奏。

在不同的场合中，讲话节奏应该进行适当的调整，做到节奏与环境相匹配，才能最大限度地发挥节奏的力量。想要与人进行顺畅的沟通并给人留下良好的印象，就必须做到根据讲话的综合情况进行考量和选择。讲话的节奏是讲话的节拍器，只有正确运用它，才能让你的讲话更加具有吸引力，从而达到讲话的效果和目的。

自我检查

◎ 说话的时候，我是不是喜欢平铺直叙，没有任何节奏变化？

◎ 与那些讲话很有节奏的人聊天，我是不是觉得乐趣更多一些？

音量适中，听起来才舒服

说话的音量对表达效果有着直接的影响，音量过高会让对方感觉聒噪，音量过低则会让对方无法听清你所说的内容。所以说，只有音量适中，才能让对方听起来更舒服。

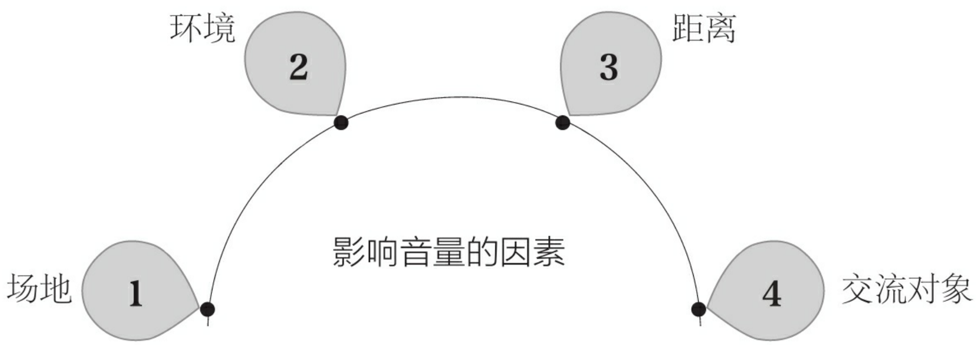
在沟通过程中，音量的高低对交流的效果有着直接的影响。如果你的声音过小，像蚊子嗡嗡一样，对方不但无法听清你要讲的内容，而且会因此对你产生反感；如果你的声音太大，像拖拉机一样聒噪，那你所说的话就会变成让人难以忍受的噪音，对方会急切地渴望从你身边逃开。

显然，音量过小或过大都会给对方带来不好的体验。想要在一见面时就给对方留下好印象，保持适中的音量是非常有必要的。

实际上，天生就有完美嗓音的人只是极少数，即便是著名的歌手和主持人，也要不断进行训练和练习，这样才能让自己的声音听起来具有磁性。而这也恰好可以说明，音量的高低并不是不可改变的，通过后天的训练完全可以实现控制音量的目标。

音量的调整和控制与场合、环境、距离、交流对象等都有一定的关系，在学习控制的过程中，需要根据不同的情况，采取相应的手段。比如，你在安静的会议室里学习或工作时，想要听音乐的话，通常会选择舒缓而轻柔的类型；你在进行夜跑，突然传来一阵巨大的噪音，如果想听清耳机中的音乐，那么你就只能把耳机的音量调大一些。同样的道

理，你想让对方听清楚你在说什么，就要不断调整自己的音量，以便将音量保持在相对稳定和适中的水平上。只有这样，才能给对方带去更舒适的聆听体验。



1. 根据场地调整音量

不同的场地，对音量会有不同的要求。一般来说，音量的高低和场地的面积、空旷程度等成正比。也就是说，场地面积越大，音量就越大；场地面积越小，音量就越小。

如果你在一个能够容纳数百人的大会议室里讲话，那么你就应该适当提高音量，这样才能让别人听清你在讲什么；如果你在一个小房间里和几个人进行交流，那你只要保持平时聊天时的音量就可以了。

2. 根据环境调整音量

与人沟通的时候，每次环境可能都不一样，有时嘈杂，有时安静，根据不同的环境去调整音量，才能更好地传达信息。

如果你身处公开场合，环境比较嘈杂，这时你就需要提高音量，以免自己的声音被噪音盖住；如果你身处比较封闭的空间，环境比较安静，这时你就没有必要使用过高的音量，以免变成噪音，引起对方反

感。

3. 根据距离调整音量

在交谈的过程中，你和对方很难始终保持固定的距离，随着距离的变化，音量也要做出适当的调整。

当距离拉远时，音量要适当提高，让对方听清你的话；当距离变近时，音量要适当降低，以免让对方觉得聒噪。

4. 根据交流对象的情况调整音量

沟通是一个互动的过程，双方需要进行良好的配合，才能达到沟通的目的。你要时刻观察交流对象的情况，并及时调整音量，促使对方积极融入沟通之中。

当交流对象比较认真地听你说话或是有积极的反馈时，你的音量可以适当放低；当交流对象出现走神的情况时，你的音量就要适当提高了。

总而言之，控制音量并非易事，也不是一朝一夕就能实现的目标。你需要在各种环境和场合中不断练习和实践。只有亲身经历之后，才能深刻体会到场地、环境、距离及交流对象给沟通带来的影响。每次实践之后，立刻进行分析和总结，慢慢就能发现将音量控制在什么范围内是最好的，是最受对方欢迎的。

自我检查

◎　根据别人的反馈，有没有人觉得我有时候说话就像吵架一

样？

◎　无论在什么场地、什么环境，我都习惯于按照固有的音量说话吗？

适当原则：要赞美，不要奉承

每个人都渴望得到真诚的赞美，一旦这种欲望被满足，理所当然地就会对赞美自己的人产生好感。在互相欣赏的氛围中，沟通自然就会变得简单起来。

人们普遍希望得到承认，而赞美的声音正好能够满足人们的这种需求，因此从某种意义上可以说，赞美的声音是这个世界上最好听的声音。无论是谁，面对赞美的时候都会失去一定的抵抗力。

从某种意义上说，赞美是一种风险低、回报率高的投资。适时而真诚地赞美对方，对方会更加受用，从而拉近双方的距离，令沟通变得简单、顺畅起来。

当然，赞美也有一定的原则，那就是适当，而不能过誉。一旦过分赞美，难免会有奉承的嫌疑，这会让人感觉不适。关于这一点，查斯特·菲尔德爵士做出过相当精辟的论述：“赞美的话并不一定都能起到良好的效果，也可能因为场合或是时机不对而产生不良的效果。与其那样，倒不如什么都不说。”事实便是如此，虽然赞美有助于推动沟通的进程，但是想要做到最好真可谓“难于上青天”。

想给予对方恰如其分的赞美，就要多多了解对方的相关信息，搞清楚对方的喜好和特长，才能有的放矢地进行赞美，令沟通的氛围变得更加融洽。盲目的赞美会让人觉得虚伪和做作，只有源自内心、真情实意的赞美，才能触动对方，达到预想的效果。

美国钢铁大王查尔斯·施瓦布曾经说：“批评是最能扼杀人的自信的手段，所以，我从来不去批评别人，而是始终给予赞扬，我不喜欢对人吹毛求疵。凡是我喜欢的东西，我就真诚地给予赞扬，而且从不吝惜。”

在我们的身边，有很多这样的例子：某个人因一句赞美而备受鼓舞，于是不断努力，突破极限，最终获得令人难以置信的成绩，成为人生的赢家。

上海东方卫视有一档娱乐节目，名叫《笑傲江湖》。在第二季的节目中，有一位名叫逯爱岩的参赛选手深受评委和观众的喜爱。他用自己创作的“纸片人”给观众带来了欢声笑语，自己也因此而声名大噪。

众人正为逯爱岩的一鸣惊人而鼓掌叫好时，他的自述却让所有人大呼意外。原来他在数年之前就已经是一名小小的“网红”，而且身为评委的宋丹丹还曾在微博上给他留言，表示赞赏。逯爱岩就是因为受到了宋丹丹的鼓励，才决定走上艺术的道路，并在这条路上越走越远。他运用自己的绘画功底，巧妙地创作出了令人捧腹大笑的“纸片人”节目。

逯爱岩提及这一往事的时候，宋丹丹并没有立刻反应过来，随后在逯爱岩的提醒下，她才回想起来。可能是因为时间相隔太久，也可能是因为习惯性地对人表示赞扬，宋丹丹一时之间没有想起自己赞扬过的逯爱岩，但是她那真诚的赞美已经给逯爱岩带来了巨大的力量，推着他在逐梦的道路上不断前行。

说一句赞美的话语其实并不困难，但是它给对方带来的精神力量是超乎想象的。宋丹丹很简单的一个赞美，不仅促使逯爱岩在艺术的道路上不断前进，还令逯爱岩对她充满了感激，产生了更加美好的印象。

在沟通过程中，适当地加入一些赞美对方的话语，能够吸引对方的注意力，从而获得更好的沟通效果，达到沟通的目的。其中的原因很简单：适当的赞美是一种发自内心的真情实感，对方听到之后，能够感受到你的真诚，对你产生一种亲切感，由此会对你所说的内容更加关注，更愿意听你讲下去。

真心实意的赞美并不需要华丽的辞藻来修饰，一句简单精练的话，或是一个充满赞赏的眼神，抑或是一个点头的动作，都能表达赞美的意思。精于赞美之道的人，往往善于观察和发现别人的优点，并通过朴实无华的语言，巧妙地表达赞美之意，使赞美显得真实、自然，让对方在愉悦地接受赞美的同时，对自己也产生较好的印象。

自我检查

◎　面对一个自己不喜欢的人，我能从他身上发现可以赞美的优点吗？

◎　赞美别人的时候，我能做到客观、公正，不刻意地阿谀奉承吗？

第九章　在不同场合中，打造良好第一印象的方法

在不同的场合中，展现个人形象的方式也不尽相同。根据不同的场合、不同的情况，以及不同的对象，有针对性地选择展现方式，将有助于更好地打造良好的第一印象。要知道，每种场合都是与众不同的存在，在展现自己的时候，必须综合考量各种因素的影响，唯有如此，才能向对方呈现最好的自己。

自己人效应：客户喜欢与自己有相同兴趣的销售员

> 人的内心深处总对自己人有更多的信任，也更愿意向自己人敞开心扉，因为自己人能够带来安全感，让人产生更舒适的感觉。

所谓自己人效应，指的是如果想让对方接受你，那你首先要和对方持相同的观点，站在同一战线上，并将对方和自己看作一个整体。只有成为自己人，你说的话对方才会更加信任，才会更加乐于接受。

如果你想让别人同意你的观点，那就要先让他相信，你是他最忠实的朋友，也就是所谓的自己人。

在沟通过程中，沟通双方会对彼此产生一定的影响。有些影响是在无意间形成的，有些影响则是某些人刻意为之。刻意如此，就是为了给对方施加某种影响，以求让对方在某些方面做出改变。在诸多刻意施加的影响中，利用“自己人效应”是一种十分常见的方式。

王鑫是一家运动商品专卖店的销售员，因为服务比较周到，且对运动有一定的了解，所以经常得到客户的好评。

一天，一位年轻的小伙子走进店里，王鑫热情地迎了上去。

“您好，先生！有什么能帮您的吗？”

“我想买双足球鞋，跟同事们踢踢球。”小伙子很坦率地说。

“踢球好啊，既锻炼身体，又放松心情。我有时候也踢球，不过都是临时凑几个人，不像您这样，能跟同事约好一起踢。”

“哦，你也喜欢踢球啊，那有时间可以约了踢一场。”小伙子非常开心地说。

“那可真是太好了。先谢谢您了！”王鑫说，“您看看我，把正事都给忘了。您是在什么场地上踢球呢？”

“人造草皮的球场。”

“您平时穿多大码的鞋呢？”

“43码。”

“您对球鞋有什么特殊要求吗？”

“没有。”

“这样的话，您看看这双怎么样？这双是新款，虽然不是专业球鞋，但材质和工艺都达到专业水准，关键是性价比很高。我自己就穿这款鞋踢球，感觉包裹性和稳定性都不错。”王鑫边说边将一双球鞋递到小伙子手上。

小伙子接过鞋，穿上试了一下，感觉确实不错，于是决定就买这双。

在这之后，小伙子又介绍了很多朋友和同事到王鑫这里买东西，而且时常约王鑫一起踢球。在踢球的过程中，王鑫的交际面越来越广，销售额也越来越高。

王鑫对足球的喜爱使得小伙子对他产生了亲切感，这种“自己人”的感觉，让小伙子觉得王鑫和自己是同一战线的人，所以他对王鑫产生了较好的印象，对王鑫的话更加信任。靠着一个又一个“自己人”的不断介绍，王鑫认识的人越来越多，销售业绩也越来越好。

很显然，如果想让别人对你产生“自己人”的感觉，那么首先要在思想观念、做人原则等基础问题上具有相似性。要做“自己人”，以下几个方面应该引起你的注意。

（1）应该着重强调双方具有的相似性，以促使对方将你看成“自己人”。

（2）想要赢得对方的信任，就要在缩短双方的心理距离方面多做努力。当双方的地位比较接近时，沟通起来更为亲切，你能产生的影响也会更大一些。

（3）良好的品行有助于增加个人魅力、提升个人影响力，在日常生活中需要加强对这方面的重视。

自我检查

◎ 买东西的时候，我喜欢和那些跟我有相同爱好的人交流吗？

◎ 对“自己人”，我是不是能够做到倾囊相助？

要想面试成功，关键在于见到面试官的第一眼

在面试过程中，给面试官留下的第一眼印象相当重要。如果给面试官留下较好的印象，面试将有很大的可能获得成功；反之，面试很有可能会面临失败。

当今这个社会，竞争越来越激烈，生存压力越来越大。为了得到一个理想的职位，很多人挤破头地往前冲。

随着教育水平的提高，高学历、高能力、高情商的人越来越多，数百人甚至数千人争夺一个职位的情况也越来越多。巨大的竞争压力，让很多人焦虑不安。那么，怎样才能从众人中脱颖而出，成功得到梦想中的职位呢？对于很多求职者来说，这是一个难解的谜题。其实，答案很简单，那就是树立良好的第一印象。

第一印象的产生，源于初次面试的情况。也就是说，在求职的过程中，面试是一个非常重要的展现自己的机会。能够抓住这个机会，就有可能得到职位，否则，只能继续等待下一个机会出现。

参加面试时，一定要尝试用自己的方式引起面试官的关注，使其对你产生更多的兴趣。如果你保持活跃的思维，展现出自己的优点，那么你就会给面试官留下较好的印象，为自己赢得更多的工作机会。

查理刚刚从一所名牌大学毕业，作为新闻系的高才生，他对报社有着深深的向往。

经过一番调查之后，他了解到当地有一家十分出名的报社，并将这家报社当成了自己的目标。

一天，查理径直来到这家报社，找到人力资源经理问：“您好！请问贵社现在编辑的职位有空缺吗？”

“暂时没有。”

“那记者职位呢？”

“暂时也没有。”

“那校对呢？”

“这个也没有。实际上，我们目前并没有招聘新员工的计划。”

“这么说来，您一定需要这个。”查理边说边从包里拿出一块精致的木牌，木牌上写着“额满，暂不雇用”。

人力资源经理看到查理拿出的木牌之后，会心地笑了起来。她让查理到隔壁房间休息一下，然后马上给董事长打了个电话，将整件事的来龙去脉说了一遍。

没过多长时间，董事长来到了查理面前，并对他说：“如果你愿意，可以到我们的广告部上班，那里现在需要一个人。”

照理说，查理的唐突拜访会给人力资源经理留下不好的印象，但是事实并非这样，查理用自己的幽默打动了人力资源经理，使她愿意主动向董事长汇报，给查理一个留下的机会。可以说，正是因为查理给人力资源经理留下的好印象，帮助他获得了这样一个看似并不存在的工作机

会。

一般来说，面试场合应该是严肃而认真的，但是这并不意味着你一定要表现出严谨、刻板的一面。毕竟，面试官选择人才，主要是从适合公司需求、具有相当能力的角度来考虑的。你只有想办法抓住面试官的眼球，才能得到更多展现自己的机会。从这个角度上说，你关注的重点不应该是如何迎合面试官的喜好，而是如何更好地表现自己的优点。当你的优点足够吸引人，能给面试官留下深刻的印象时，你就能从众多的应聘者中脱颖而出了。

自我检查

◎　参加面试的时候，我会准备很多预案，却唯独没想怎么给面试官留下深刻的第一印象吗？

◎ 无论参加什么面试，我总是使用同一套说辞吗？

塑造一个良好的新同事形象

对于刚步入职场的人来说，如何与同事相处是一个不小的课题。通常而言，如果能给同事留下较好的印象，那将有助于你融入同事的圈子，迅速和同事打成一片。

随着时代的进步，社会分工也越来越明确，每一位职场人士，都有自己的工作定位和职责。在工作过程中，与同事打交道是职场人士每天的必修课。

每天的工作中，我们至少要和身边的同事相处八个小时，也就是一天中有三分之一的时间要和同事待在一起。可以说，同事已经成为我们生活中相当重要的组成部分。与他们相处得如何，直接关系到我们的心情，以及事业的发展。

与同事之间关系融洽，我们的心情会非常愉悦，更容易做出好成绩；与同事之间关系糟糕，我们的心情会十分压抑，不仅无法安心工作，还会对自己的身心健康产生影响。

尤其对新员工而言，不仅要抓紧时间适应工作环境、了解工作流程，还要抽出时间来学习如何与同事相处，需要接收和处理的信息太多，难免会出现某种程度的混乱。

那么，应该怎样处理与同事之间的关系，以便给同事留下良好的印象呢？

1. 对同事表示尊重

俗话说："你敬我一尺，我敬你一丈。"在人与人交往的过程中，互相尊重是最基本的相处原则。关于尊重需求，马斯洛的需求理论中有很明确的阐述，在这里就不再赘述。需要注意的是，同事之间的联系是以工作为纽带的，而不像亲人、朋友那样是以亲情、友情作为基础的。一旦关系出现裂痕，将很难弥合。所以在处理同事关系时，最重要的就是尊重对方。

2. 不产生物质方面的纠纷

在与同事相处的过程中，难免会有互相借钱、借物或赠送礼品等物质方面的来往，这是十分正常的现象。但是有一点需要谨记，那就是所有的来往都要做到心里有数，有借有还，有来有往。"好借好还，再借不难"及"礼尚往来"之类的说法，是人们在长期的生活实践中总结出来的经验，具有一定的借鉴意义。你向同事借钱时，主动打个借条，能让彼此心安；同事向你借钱时，你也可以要求对方打个借条，这并不是不信任，而是为了避免纠纷，是为了更好地维护同事关系。

3. 对有困难的同事表示关心

大家在一起共事，每天朝夕相处，能够团结自然比较好。即便是不熟悉的同事遇到困难，你也不应该袖手旁观，尽己所能地出手相助，对方会对你心生感激。这样一来，你和同事之间的感情会越来越好，关系也会越来越融洽。

4. 不议论同事的隐私

每个人都有自己的隐私，而且不希望被人知道，这是人之常情，我

们应该予以尊重。无论在什么情况下，我们都不该议论同事的隐私，尤其是在办公室等办公场合，议论同事隐私的行为更加不能被接受。这种行为不仅会损害同事的声誉，还会令你与同事之间的关系变得紧张甚至恶化，可以说，议论同事隐私是一种不光彩的、百害而无一利的行为。

5. 主动为自己的失误道歉

“人非圣贤，孰能无过”。在工作中难免出现一些失误，当你的失误给同事带来麻烦和困扰的时候，就有必要主动表达歉意，塑造知错就改的良好形象。

6. 及时将误会解释清楚

对待同一件事情，每个人会从不同的角度去理解，这就可能在某些时候造成一些不必要的误会，如果不及时解释清楚，任由其发展的话，误会就会变成打造良好同事关系的巨大阻碍。

初到公司的新人，面对陌生的环境和同事，难免会有心理上的波动，担心自己无法和同事好好相处，害怕自己做不好工作，等等。虽然这是正常的反应，可是你想给同事留下良好的印象，就必须尽量减少不良心理带来的影响。

自我检查

◎ 在同事眼中，我是怎样一个人？

◎ 同事遇到困难的时候，我会主动伸出援手并竭尽所能地提供帮助吗？

经常向领导请教，虚心学习才能受赏识

领导能够身居其位，必然有其过人之处，作为下属，向领导请教是理所应当的。更何况，向领导请教不仅能够收获知识，还能得到领导的赏识。

身处职场之中，有一点必须要谨记：每一位领导都有值得学习的地方，积极向他请教，对你有百利而无一害。

也许有些人觉得自己的领导并没有什么过人之处，无法从他身上学到什么，于是一味我行我素，甚至不把领导放在眼里。殊不知，领导既然能够成为领导，必然有其过人之处。只有不断向领导学习，才有可能坐上领导之位。

在我们身边，总有一些同事能以不断学习的姿态投入工作中，他们不仅能向领导虚心请教，还能向身边的同事积极请教。这些同事不仅受同事欢迎，还受领导赏识。他们之所以能够取得长足的进步，是因为他们能够汲取别人的长处。

向领导请教，不仅能够学习领导身上的特质，汲取对自己成长有益的养分，让你尽量少走弯路，最大限度地激发自己的潜能，还能让领导感受到你对他的敬重，从而更加认可和器重你。

田芳是一名毕业不久的大学生，刚刚走上工作岗位。虽然是相关专业毕业的，但是田芳总觉得自己对工作的理解并不是很到位。于是，她

总是积极向领导请教。

遇到不懂的地方，她会向领导请教如何理解；遇到难以解决的问题，她会询问领导解决的办法；遇到实际情况和理论知识不符的情况，她会积极向领导讨教应该以哪个为准……

领导见她如此努力好学，便真心实意地教导她。田芳也积极主动地学习，很快便掌握了工作的规律和一些常规的知识。领导见她如此努力，感觉十分欣赏，便在工作中给她很多照顾，使得田芳很快便取得了巨大的进步。

在领导眼里，不懂就问是员工应该具备的一个基本素质。田芳的积极请教，为她加分不少，所以才能得到领导的帮助，在短时间内取得了令人瞩目的成绩。

作为职场新人，学习和成长是两个最基本的目标。积极向领导请教，是一个很好的学习途径。如果你能经常以积极、谦逊的态度向领导请教，对方自然也会慷慨地给予你相应的支持和帮助。那么，究竟应该怎样向领导请教呢？在请教的过程中又需要遵循什么原则呢？

1. 坚信领导是值得学习的

通常来说，领导都是行业内的精英，他们能够出类拔萃，必然有让人折服的地方。作为领导，需要考虑很多事情，对团队的建设也要有全盘的考量。他们不仅要协调公司内部的关系，还要搞好外部的联通工作。可以说，领导所要承受的压力是一般员工难以想象的。所以说，无论是从能力、人脉还是从抗压能力上说，领导都有过人之处，都有值得学习的优点。

2. 关心公司绩效

公司存在的意义，就是创造更多的价值。作为领导，自然会对公司业绩多一分关心。如果你也能主动关心公司的业绩，领导自然会对你另眼相看，对你产生更多的好感。

3. 认真倾听

领导在说话的时候，你千万不能随意打断，而要表现出认真倾听的样子。同时，应该跟着领导的思路走，并在适当的时候给出积极的回应，或是提出相应的问题。

4. 做好本职工作

想要从领导那里得到自己关注的信息，做好本职工作是最基本的要求。如果你对本职工作都推托、不满，领导怎么会回应你的请教或是给你晋升的机会呢？

5. 积极主动

通常来说，领导的工作都是十分繁忙的，所以他们并没有足够的时间和精力去关注每个下属的动态。如果你在这个时候主动请教，就能展现你努力进取和积极学习的良好态度。在这种情况下，领导往往愿意传授给你一些经验和知识。

领导的地位高于下属，所以他们在心理上往往也处于优势地位，他们总会希望下属能够尊重自己、跟随自己。经常向领导请教，恰恰能够满足领导的这种心理。领导的心理需求得到了满足，自然会对下属的表现感觉满意，对下属的印象随之也会好很多。

自我检查

◎ 对于自己不熟悉的工作，我会主动向领导请教吗？

◎ 向领导请教的时候，我会以什么姿态出现在领导面前？

南风法则：让下属暖心的管理，需要一些“人情味”

一名优秀的管理者往往会在管理工作中加入一些“人情味”，这样的暖心行为，会让下属备受感动，心甘情愿地为公司发展做出贡献。

有这样一则寓言，说的是北风和南风打赌，看看谁能让行人把身上的大衣脱掉。北风先登场，它使劲地吹，用力地刮，一时间寒风凛冽、冰冷刺骨，行人感觉寒冷，于是把大衣裹得更紧了；南风登场，它并不像北风一样拼命地刮，而是温风相送，暖意融融，行人感觉热，于是主动把大衣脱了下来。最终，南风赢得了赌局。

南风法则就出自这则寓言，它蕴含的意思是，温暖胜于严寒。运用到管理实践中，南风法则对管理者的要求是尊重和关心下属，在管理中多点“人情味”，并多帮助下属解决日常生活中的实际困难，使下属真正感受到管理者给予的温暖。这样一来，下属就会因为感激而更加努力积极地为企业工作，维护企业的利益。

20世纪30年代初，世界经济陷入低谷，日本经济也不例外。

日本国内的大部分公司都选择裁员，以减少薪酬压力，苦苦支撑等待转机。很多员工遭遇失业，生活没有丝毫保障。松下公司也因经济低潮而遭受了重大损失，销售额锐减，商品积压如山，资金周转出现了严重问题。此时，有管理人员提出裁员，将业务规模缩小的建议。可是，因病在家休养的松下幸之助并没有接受这样的建议，而是毅然决然地采

取了与其他公司截然相反的做法：不裁一名员工，实行半日生产制，但工资按全天支付。与此同时，他要求所有员工利用闲暇时间去推销积压的产品。

松下幸之助的这种做法得到了所有员工的一致拥护，大家想方设法地推销产品。不到三个月时间，积压的产品便销售一空，使松下公司顺利渡过了难关。

松下公司曾经遇到了几次严重的危机，但是松下幸之助在困境中仍然坚守信念，始终将员工放在重要位置，并充分考虑员工的利益。这使公司的凝聚力得到了极大的提升，抵御困境的能力也得到了增强。每次面对危机，松下公司的全体员工都奋力拼搏，携手渡过一次次难关，而松下幸之助也赢得了员工们的一致颂扬。

面对困境，松下幸之助没有抛弃自己的员工，而是站在员工的角度考虑问题，最大限度地保护员工的利益，这使得员工备受感动，愿意为公司奉献自己的所有力量。在所有员工的共同努力下，松下公司不仅渡过了一次次难关，还越发壮大起来。

在管理工作中，只有真正赢得员工的心，才能让员工死心塌地地为公司的发展贡献自己最大的力量。在管理工作中多点人情味，有助于培养员工对公司的认同感和忠诚度，也能令管理者给员工留下较好的印象。

很多事实早已证明，但凡能够赢得下属信任的领导，都有一套能让下属心甘情愿接受的管理手段，其中有效的手段之一就是以情动人。这样一来，即便下属承受了很大的压力，他们也会更有动力和目标。就算身体很疲惫，他们的心中也是快乐和幸福的。

自我检查

◎ 在管理工作中，我能站在下属的角度上考虑问题吗？

◎ 作为管理者，我有足够的魅力让下属跟我共渡难关吗？

刺猬法则：保持不远不近的恋爱关系

恋爱中的人，总希望恋人能和自己保持亲密无间的关系，似乎两个人时时刻刻都在一起，才能显示两个人的爱情有多甜蜜。实际上，无论两个人的关系多么紧密，都要给对方留出足够的空间，这样才能让彼此感到舒心和自在。

西方有一个寓言故事，说的是在滴水成冰的天气里，两只刺猬想要互相依偎着取暖，可是在刚开始的时候，它们靠得太近，结果身上的利刺把对方刺得鲜血淋漓。经过一段时间的尝试和调整之后，它们终于能够保持适当的距离，这样一来，它们不但能够给对方带去温暖，而且避免了互相伤害。心理学上的“刺猬法则”便来源于这个寓言故事。

刺猬法则强调，在人际交往中应该保持一定的心理距离，只有给别人留出一定的空间，才能取得良好的沟通效果。尤其是在初次与心仪的对象见面时，更应该学会与对方保持恰当的距离，如果丝毫不给对方留出空间，那么对方非但不会对你产生好感，反而会心生厌恶。这正应了过犹不及这个成语，只有把握好其中的度，才能给对方留下良好的印象。

个人空间是一个相对概念，它的具体范围由交往双方的亲密度及身处的环境来决定。根据交往双方的亲密度，人类学家爱德华·霍尔博士将人际交往的区域或距离划分成四种。

1. 亲密距离

在人际交往中，这种距离是最小的，有的时候甚至没有距离，也就是我们常说的“亲密无间”。在这种距离下，你可以清楚地观察到对方的表情和眼神的细微变化，有时会有肌肤的接触，乃至于可以感受到彼此的体温、气息等，体现出你和对方亲密友好的关系。

2. 个人距离

在人际交往中，这种距离是稍微有些分寸感的距离，一般没有肢体方面的接触。你和对方的距离保持在两臂左右，只要保证双方能够亲切地握手、友好地交谈就可以了。与熟人沟通的时候，可以保持这样的距离。但是和陌生人沟通的时候，最好适当增加一些距离，以免侵犯了他人的空间，引起对方心理上的不适。

3. 社交距离

这种距离是一种社交性或礼节上的安全距离，反映出交往双方的关系比较正式。一般来说，在工作或社交场合中，人们都会以这种距离进行交往。在面试或谈判的场合，这种距离会适当增加一些，比较普遍的情况是你和对方之间会有一张桌子，这样能让现场的氛围显得更加庄重一些。

4. 公众距离

这种距离在公开演讲时相对常见一些，也就是演讲者和听众之间的距离。相对而言，这种交往空间比较开放，一个演讲者通常要面对为数众多的听众，所以很难做到一对一的交流及有效沟通。但是，由于演讲者和听众之间并不一定会发生更多的联系，所以对双方而言，这种距离其实是比较合适的。

从上面的划分方法中不难看出，交往距离的远近其实体现着交往双方的亲密程度。在交往中给对方留出适当的空间，可以让对方感受到你的热情和尊重。即便是关系亲密的恋人，也都需要各自的空间。每个人心里都有自己的“秘密花园”，这是对隐私的一种正常需求。没有征得对方的同意，你就不能随意闯进“花园”，否则，一旦对方觉得受到侵犯，你在对方心目中建立起的良好形象就会崩塌，再想进行挽救将非常困难。

自我检查

◎ 面对心仪的对象，我能控制自己，不过分接近吗？

◎ 和恋人确定关系之后，我还会在意自己在他面前的形象吗？

附录　初次交谈的技巧

与陌生人相见和交谈，你的心中肯定会有一定的期待，当然也会有些许的忐忑，这是一种十分正常的表现。

一次成功的交谈，重点并不在于具备雄辩的口才，而在于进行感情上的交流和思想上的碰撞。

对大多数人而言，做到通过一定的技巧清晰而准确地传达自己的意图或传递相关的信息，是可以通过不断练习实现的。如果你想在初次交谈中就赢得对方的喜爱，以下这些技巧值得参考。

1. 相信自己

你害怕与人交谈，也许并不是因为对交谈本身充满恐惧，而是担心自己无话可说、无言以对。在谈话的过程中，你总是绞尽脑汁地思考自己接下来应该说些什么，而对别人说的话一个字都没注意。这样难免会让交谈陷入僵局，难以继续下去。实际上，如果你能对自己充满信心，相信自己能够对答如流，不去关注自己应该说什么，而将注意力放在倾听别人说什么上，那么很容易就能在别人的话语中找到谈资。你该知道，其实不是只有你感觉紧张，和你交谈的人同样也很紧张。所以说，你根本没有必要因不知道说什么而害怕与陌生人接触。

2. 三思而后说

这是谈话技巧中十分有效的一种，也是交谈时应该遵循的重要原则。只有经过三思之后，你才能避免信口开河，才能找到准确的话题和

恰当的表达方式，这样，对方才会对交谈产生兴趣，而不至于因为听了你一句没头没脑的话而感觉兴致全无。在很多情况下，因言语不当而冒犯他人所造成的错误，比缄默不语还要严重得多。三思而后说能够最大限度地避免言语不当的情况，对你树立良好形象是非常有利的。

3. 给别人说话的机会

所谓交谈，是两个人之间的谈话，要有沟通和互动。如果你滔滔不绝地说，却不给对方说话的机会，那么注定无法获得良好的沟通效果。在对方说话的时候，你应该认真地聆听，不能轻易打断对方，以表示对对方的尊重。如果对方谈论的话题让你感觉棘手或难堪，你可以不表态，而是想方设法地尽快转移话题。要知道，你不能滔滔不绝，对方也不能喋喋不休，互相尊重才能更好地交谈。

4. 变换话题避免冷场

在交谈过程中，冷场是一个比较尴尬和难于处理的局面。这时，你可以试着提出一些问题不断进行试探。当一个话题无法继续下去的时候，就马上切换到另一个话题。或者你可以顺着当前的话题，谈论一下最近看过的一本书、听过的一首歌等。通过这种方式进行调节，冷场的情况就能得到适当的缓和。如果真的一时之间无法找到合适的话题继续下去，那么暂停一下谈话也无大碍，没话找话地瞎聊一通，反而会给对方留下不好的印象。

5. 向对方求教

向对方求教，是一种行之有效的打开话题的方法。当你谦虚地向对方请教时，对方能够感受到你的真诚和尊重，所以无论你请教的问题是体育方面的还是科学方面的，是涉及流行趋势的还是与传统文化有关

的，对方都会竭尽所能地为你做出解答。这种交谈技巧简单易行，效果立竿见影。

6. 适当赞美对方

毫无疑问，人们都喜欢被人赞美，也都喜欢说赞美话的人。可是，有些人偏偏吝啬于赞美。这可能是因为有些人对赞美有偏见，也可能是因为有些人不喜欢当面表达对别人的赞美。实际上，赞美的话并不一定要很长、很多，有时候一句"你真漂亮 / 帅气"就能让人心花怒放。

7. 关注对方的反应

交谈时，不要将注意力仅仅集中在交谈内容上，而要时刻注意观察对方的反应，只有这样，你才能知道自己说的话是否恰当，能否引起对方的兴趣。交谈时不要过度使用"我"字，这会让对方产生"你只关注自己"的感觉，对树立良好形象是极为不利的。

8. 正确使用身体语言

身体语言是交谈中非常重要的交流手段，通过它往往可以更直接地表达自己的感情，从而使交谈获得更好的效果。但是，在不同的地区，同样的肢体语言可能代表着不同的意思。这就需要你在平时多看、多学、多积累，只有掌握了这些知识，才能避免因误用身体语言而招致反感的情况。

对所有人来说，初次与陌生人交谈都是一项困难的工作，毕竟对对方缺乏了解，不知道应该从何处入手推动交谈的顺利进行。于是，有些人便对初次交谈充满恐惧，甚至想方设法地避免与陌生人交谈。然而，逃避解决不了问题，只要能够勇敢地面对，再加上一些有效的技巧，其

实与陌生人沟通并没有想象中那么困难。

让你占据优势赢得谈判，还不让对方觉得自己吃亏了。

优势谈判心理学

60个高情商谈判技巧

谈判，是智力和心理的较量，更是技巧与策略的比拼。

王 龙◎著

谈判是获取回报最快的有效方式之一

谈判的最终目的是说服对手，从而从中获利。
从商业合作、职场加薪、订单成交到日常买菜、洗衣拖地、解决冲突，无处不需要谈判。
优势谈判就是帮助你以最小的付出换取最大的回报。

天津出版传媒集团
天津科学技术出版社

目　录

序 谈判不只是口才的交锋，更是心理的较量

第一章 坚持原则，谈判主动权才不会丢

　　立足双赢，维持谈判大局不崩

　　盯紧核心问题，忽略无关干扰

　　用客观标准争取有利局面

　　换位思考，知彼才能取得谈判优势

第二章 充分准备，方能做到屡辩屡胜

　　选择对自己有利的时间和地点

　　提高自我期望，树立心理优势

　　明确自己的筹码和底线，让心里更有底

　　先达成内部共识，凝聚力就是战斗力

　　为谈判多设几个选项，诱导对方做权衡

　　没有情报优势，哪有优势谈判

　　探明对方的底牌，谈判才能胸有成竹

第三章 巧用策略，心理战术让谈判事半功倍

　　红白脸策略——软硬兼施动人心

　　红鲱鱼策略——故作姿态以换取让步

　　钳子策略——欲擒故纵的沉默谈判术

　　蚕食策略——让对方不断满足你的小要求

　　激将策略——利用对方的自尊心和好胜心

第四章 注重方法，让沟通深入人心

　　情感补偿，消除对方的不安心理

　　循序渐进地攻克超长谈判

　　不等价交换，改变他心中的估值

　　以退为进，令对方看到自己的“弱势”

找出对方的驱动力，让谈判更具优势
第五章 读懂人性，巧妙赢得对方的好感
世故不可怕，只要讲人情
小客套，大智慧
迎合对方的兴趣是硬道理
把表现“聪明”的机会留给别人
“好意回报”心理与亮底牌策略
第六章 学会倾听，为谈判奠定情报优势
倾听是最高的恭维
达成协议前要一直保持倾听
读懂暗示信息，避免盲目谈判
在倾听中判断谁是决策者
寻找谈判的切入点，关键是会听要点
第七章 气场为王，用感染力促进协商
自信，以气场服人
积极正面的语言更有说服力
给谈判对手留下好印象的诀窍
适时幽默，打破令人尴尬的僵局
树立个性标识，增强谈判效果
第八章 察言观色，捕捉对谈判有用的细节
解读肢体动作，直视对方心理
审视面部表情，挖掘对方的真实动机
根据外貌服饰猜测对方性情
倾听语言声音，判断对方的性格类型
留意对方视线，识破对方的细微心思
第九章 善于提问，把握谈判的总体走向
投石问路，摸清对方底细

声情并茂更易打动人
利用反问占据主动
用模糊提问控制谈判节奏
掌握分寸，不让对方感到难堪
第十章 活用情绪，营造有利的谈判氛围
隐藏真情绪，谈判有时需要演点戏
不可忽视的情绪感染效应
乐观和耐心让你游刃有余
学会表达“意外的惊讶”
情绪化是优势谈判的大敌
第十一章 看人说话，抓准每一场谈判的重点
商场砍价，价格和政策是核心
和老板谈加薪，先客观评价自己的表现
商业谈判遵循的“科学谈判法”
巧用小秘密，赢得朋友心
与家人沟通，不可意气用事
第十二章 规避禁忌，减少谈判阻碍
守住底线，不在立场上讨价还价
无条件地让步只会让对手得寸进尺
别让整个谈判卡在一个问题上
不要接受第一次报价
后记 就谈判而言，优势永远都只是相对的
返回总目录

序　谈判不只是口才的交锋，更是心理的较量

说到谈判，很多人的第一反应就是口才，认为口才好的人更适合谈判，也更容易成功。其次，人们会想当然地认为专业知识也会在谈判的过程中扮演着非常重要的角色。不过，现实可能有点残酷，因为根据世界一流谈判专家，拥有哈佛大学法学博士学位、沃顿商学院工商管理硕士学位的斯图尔特·戴蒙德教授在其所著的《沃顿商学院最受欢迎的谈判课》一书中所言，在促使谈判双方达成协议的关键要素中，专业知识所起的作用不足10%，而人在其中所起的作用超过50%。即便在人的要素中，口才也不是第一位的，关键要看双方是否相互信任、是否有好感、是否愿意倾听彼此的要求等。没有这些基础，口才再好，专业知识再丰富，也只能是空谈。

另外，还有一些人坚信谈判就是解决双方的实质性问题。这一点固然不错，但很片面，因为它忽视了作为谈判者的说服力。仅就说服力而言，真理和事实也只能算是众多论据里面的一项。如果没有对谈判对手心理的了解，则真理、事实再客观，也无法达到说服的目的。

所以，谈判不只是口才的交锋，更是一种心理的较量。对世界各地的优势谈判者而言，这一点早已成为共识。虽然心理学的发展至今只有一个世纪多一点，但对优秀的谈判者而言，心理的较量早就是各方的秘密武器。以战国时期触龙游说赵太后为例，触龙的话之所以能够发挥作用，就是因为他运用了一种被现代心理学称为“自己人效应”的策略。所谓“自己人”，是指对方把你与他归于同一类型的人，而“自己人效应”是指对“自己人”所说的话更信赖、更容易接受。触龙利用赵太后同他一样

年老，身体、饮食不便，同样钟爱小儿子的共同点切入，引起赵太后的共鸣，进而达到游说的目的。

谈判有狭义与广义之分。狭义的谈判仅仅是指正式场合下的谈判，而广义的谈判是指除正式场合外的所有的协商、交涉、商量、磋商等。本书的内容既包括狭义的谈判，又包括广义的谈判。除了介绍一些优势谈判技巧之外，本书还对人们在谈判过程中以及谈判前后的心理进行了分析。

21世纪是互联网的世纪，也是各项知识和科技进行系统融合、智能创新的世纪。比如最近几年提出来的“互联网+”战略，就是把各项专门的知识、行业与互联网融合，从而催生出新的业态。其实，当我们把心理学作为一个核心去辐射其他领域的时候，也可以得到相似的思维，即“心理学+”。“心理学+员工”催生了科学的员工激励机制，“心理学+销售”催生了更加专业的顾客行为分析。事实上，这样的例子有很多。如今，如果我们试着把“心理学+谈判”作为一个新的板块进行研究，我们就会发现很多新的思路。

如果不从心理学的角度审视谈判，你就不可能全面理解倾听的价值，也无法深刻体会情绪的意义；如果不从心理学的角度规划谈判，你就不可能进行充分准备，也无法正确地临场发挥。这是因为时代在变，人也在变，如果不与时俱进，从更科学的角度投入谈判，优势谈判就只能永远停留在廉价的口号上。

当然，我们强调心理学在优势谈判过程中的价值，并不意味着对口才的忽视，事实上，好的口才会让优势谈判如虎添翼。

第一章　坚持原则，谈判主动权才不会丢

换位思考能促进和谐。

——威廉·拉姆塞

生意不是下棋，过程可以博弈，但结果必须双赢。

——浮石《青瓷》

对细节的关注思考需要纪律与客观，它必须接受各种标准和限制，以杜绝心血来潮和反复无常。

——哈里·**G.**法兰克福《论扯淡》

立足双赢，维持谈判大局不崩

对抗情绪在谈判中难免会出现，特别是在商务谈判或者政治谈判中尤为明显。不过，要是谈判双方秉着毫不动摇的决心，在各自立场上毫不妥协，那么谈判的意义也就会大打折扣。虽然历史上出现过粗俗野蛮，甚至武力上的谈判，但是随着全球化的蔓延、契约精神的普及，双赢意识已经潜移默化地成为谈判双方维持健康关系的共识。事实上，双赢谈判是现代社会中应有的一种健康状态。

1. 何为双赢谈判

所谓双赢谈判，就是把谈判当作一个双方合作的过程，在这一过程中，双方不仅要化解矛盾，并尝试和对手像伙伴一样，共同去找到满足双方需要的方案，使双方利益最大化、风险最小化。双赢的结果就是要保证双方互利共生，其关键点就在于双方利益的兼顾与平衡。任何一个良性、健康的谈判都是竞争与和谐的统一。

2. 为何要双赢

谈判的首要目的是保证自身利益最大化，但也可以把谈判理解为寻求双方利益最大化的过程。只有双方（有时候会是多方）利益最大化了，谈判各方才可以避免不必要的冲突；只有各方实现了双赢，才可以满足各方的根本利益，也才能够创造更多的合作机会。

对谈判双方来说，合作很少是一次性的。事实上，很多坐在谈判桌两侧的都是交往几十年的老朋友。做生意本身就是规避风险的过程，而长期合作就是规避风险与获取利益的最佳途径。那么如何才能实现长期

合作呢？答案就是双赢，唯有双赢才可以让这种合作关系更持久。其实，不仅仅是企业之间，任何一个人在面对利益、观点分歧的同时又渴望与对方保持持久的关系时，都需要这种精神作为支撑。

3. 怎样实现双赢

既然双赢对于谈判双方如此重要，那么究竟该如何实现双赢呢？首先我们需要对“双赢”这个概念有一个更深入、全面的认识。所谓双赢，就是让谈判双方在离开谈判桌的时候，都感觉是自己赢了谈判。有时候“赢”是实实在在的利益，但有时候“赢”只是一种感觉。不管属于哪一种“赢”，都可以被视为优势谈判。

（**1**）拟订一个双赢的谈判计划

任何一种谈判计划，如果忽视对方的利益，就注定难以成功。在制订谈判计划时，应该以双方的共同利益为基础，然后再想办法把自身利益最大化。谈判的时候要把原则性和灵活性都发挥起来，才能实现双赢的结果。如果一味坚持自己的立场，就会因为片面追求个人利益而导致整个谈判失败。为了规避这种现象，谈判者在谈判之前就应该明确双方的立场，以双赢的姿态总览谈判全局。记住，不要在谈判开始后，被对方逼着考虑“双赢”，因为如果真的是这样，即便你赢了，也是“小赢”。

（**2**）追求共同利益

谈判双方能够坐到一起，肯定存在着共同利益。即便是在战场上厮杀的两个敌对的国家，也不能排除他们之间存在着共同的利益。之所以沦落到你死我活的地步，与其说是利益的纠纷，不如说是意识形态的分歧。只要秉承客观的态度和长远的眼光，任何一对谈判对手，都可以从中发现属于自身的共同利益。

共同利益不仅可以增强双方的关系，还可以极大地推动谈判的进行。如果谈判顺利，则说不定会催生出更大的共同利益。

（**3**）善于倾听他人的意见

俗话说："兼听则明，偏信则暗。"绝大多数谈判者都是站在自己的立场为自身利益的最大化而努力，但是也不能排除有些谈判者会站在对方的立场提出一些有建设性的意见。此时，不分青红皂白地拒绝非但没有必要，反而会把谈判引向僵局。虽然在谈判前，谈判双方已经把各自的立场、利益以及有关解决方案都考虑了一遍，但是难免会因为各方面的原因出现偏误或者漏洞。所以说，倾听对手的意见，特别是那些年龄或者资历比自己老的谈判对手的意见，会对自己以及整个谈判起到非常大的、正面的作用。

（**4**）从对方的立场出发

从对方的立场出发貌似有悖于谈判的原则，但这正是谈判能顺利进行的关键。就像需要站在顾客的角度去考虑产品的设计一样，从谈判对手的立场去考虑对方的利益、需求，自己才会知道在什么地方施力，也才能更好地说服对方。

4. 双赢谈判的法则

要想谈判实现双赢，还须遵循以下法则：

（**1**）不要过于贪婪

拿破仑曾经说过一句话："不想当将军的士兵不是好士兵。"这句话用在谈判方面，可谓恰如其分。作为谈判者，必须有野心，要贪婪，否

则对方的野心、贪婪就是吞噬你的恶魔。但是，谈判者的能力以及谈判所取得的效果并不是总和谈判者的贪婪成正比。所以说，贪婪可以，但不能过于贪婪，不要渴望把所有人的利益都收入自己的腰包。

（**2**）不要假设对方和你的目标一致

很多谈判新手往往会有这样一种思维：感觉自己想要的东西也是对方想要的，对自己重要的东西也是对对方重要的。然而，事实并非如此。有时候，你对价格在意，但对方更关心质量、能否按时交货等。如果你总是把自己的目标与对方的目标想象得完全一致，就很容易导致在立场上与对方针锋相对。只有当你明白谈判双方所要的并非是同样的东西时，你才有可能与对方达成双赢的结果。所以说，谈判的时候不妨问一下自己："在不损害自身利益的前提下，我可以为他们做什么？"一旦给予别人他们想要的，别人也会反过来这样对你。

（**3**）谈判结束后不妨给对方一些好处

给对方好处并不意味着在已经谈好了的价格方面再给对方打点折扣，事实上，如果你真的这样做了，会让对方觉得自己上当受骗了。就像在超市里买东西，柜台会赠送一些小礼物一样，你也可以编一些借口，给对方承诺一些特别服务之类的好处。这样，对方会有一种占便宜的心理，即便在谈判时吃了一点亏，他们也不至于认为自己就是输家。

盯紧核心问题，忽略无关干扰

2016年8月6日，在巴西里约热内卢奥运会男子400米自由泳比赛中， 上届冠军孙杨以0.13秒之差不敌澳大利亚小将霍顿，屈居亚军。对于这样的成绩，国人抱憾之余，也纷纷对霍顿在比赛前拒绝与孙杨握手，并对孙杨进行人身攻击的行为进行谴责。事后，霍顿也承认，自己之所以那样做是为了对孙杨的心理进行干扰，进而影响他的发挥。至少就结果而言，孙杨确实“中计”了。一流的网球运动员都清楚，真正影响比赛结果的只有一件事情，那就是网球在球场上运动的轨迹。只要能把所有的注意力都集中到网球上即可，至于对手是谁并不重要。其实，不管是游泳，还是打网球，都需要遵循这样一个原则：集中于当前的问题。当然，这个原则具有普适性，就谈判者而言，对于这一原则的依赖性有过之而无不及。

在谈判的过程中，一定要把所有的精力都集中在当前要解决的问题上，而不应该被对方的任何行为分散精力。要知道，有些谈判者会故意做出一些奇怪的或者特立独行的举动，目的就是分散你的注意力。如果你对自己意念的控制力不强，就会掉入对方的“陷阱”中。

很多谈判都是非常耗时的拉锯战，唯有对方真正做出实质性的让步才会影响谈判的进展，其他的都不重要。但是，很多人并没有意识到这一点，而是经常被对方无关紧要的行为扰乱自己的思维。

曾经有一位市场部经理从国外回到北京，结果刚一走进老板的办公室，老板就劈头盖脸地问道：“你为什么会在这里？你应该在孟买和印度谈判才对呀！”这位经理哭丧着脸，说道：“是的，确实去了孟买，也见到了那些家伙，但他们实在是太嚣张了，根本不可能和他们达成任何

协议。所以，我终止了谈判，提前回国了。”

要知道，优势谈判高手从来不会说出这样的话，也从来不会做出这样的事情。他们总是会着眼于当前的问题，就事论事，而不会因为对方的人品、道德等因素终止谈判。有时候，遇到了类似的困境，他们会问自己：“与昨天（或者刚才）相比，我们现在已经取得了哪些进展呢？”

有位地产商人，打算在加利福尼亚锡格纳尔希尔购买一块地皮。那块地皮的所有者是一群不动产投资商，他们报价是180万美元。不过，这位地产商人清楚，要想在这块地皮上盈利，出价必须低于180万美元才行。为了试探一下不动产投资商的口风，他决定让一家不动产经纪公司的经纪人代表自己进行首次报价。这样，即便第一次报价失败，自己再出面谈判，还有挽回的余地。但是，当经纪人听到这位地产商打算出价120万美元时，顿时傻了眼，感觉对方绝不会答应。最后，在地产商的劝导之下，这位经纪人决定亲自尝试一下。

几个小时后，经纪人回来了，而且刚一见面，就向那位地产商人抱怨说：“真是太可怕了！他们带我去了一间很大的会议室，而且所有的投资商都来审读我的报价单。另外，他们还带了会计师、律师。我刚把你说的价格报给他们，对方一位负责人就当即打断了我的话，他说道：‘等等，你刚才说120万美元，比我们的报价少了60万美元，这真是对我们的羞辱。’说完后，他就咆哮着走出了会议室。”

地产商问道：“接下来发生了什么？”

经纪人说道：“剩下的投资者、高管也都纷纷离开了，不过有一位资历比较老的投资人走到门口的时候停下来了，回过头对我说：‘最低150万美元，绝对不可以比这个再少了。’我以前可从来没有遭遇过如

此尴尬的谈判，所以下次别再让我报这样的价格了。”

听到这里，地产商急切地问道：“等等，你的意思是说，在短短几分钟的时间内，你就让他们把价格降低了30万美元，是吗？难道这不是一个了不起的成就吗？”

虽然谈判的过程很重要，但只要结果令人满意，过程以什么样的方式展开就显得不重要了。经纪人只看到了对方的咆哮、愤怒，却没有意识到他们已经把价格降低的事实。而地产商人却非常敏锐地把握到了，这是一个不错的结果，所以就此而言，这次谈判很成功。同样的一场谈判，同样的结果，但在不同的人看来，却会得出不一样的评价，很重要的一点就是双方看问题的角度不同。很多谈判者之所以犯这样的错误，是因为他们无法集中到当前的问题，总是很容易被他人的情绪误导，这会衍生出很多弊端，比如误判形势，错失时机等。

与他人的傲慢、嚣张相比，谈判过程中遇到的情绪变化可能更影响谈判进程。当然，再优秀的谈判高手也会有自己的情绪，关键问题不是你该不该发脾气，而是你如何看待脾气。美国前国务卿沃伦·克里斯托弗曾经说过这样一句话：“谈判时难免会大动肝火，不过这没什么，只是你应该学会控制自己，把发火作为一种有效的谈判战术。”

有些销售员经常会犯这样一个错误：一旦生意搞砸了，就对上司解释说“我已经尽力了”“没办法补救了”“不要浪费时间了”之类的话。但是，有经验的上司一般会说：“好的，我相信你的解释，但出于礼貌，你至少应该给对方回个电话吧。”这可以表明上司更聪明、更冷静吗？未必。事实上，上司只是没有亲身参与到谈判中，所以他的情绪化不如销售员那么明显罢了。但是，上司的要求是充满智慧的，因为当你拿起电话试图缓和与对方的关系时，你就可能会发现其实你与对方的分歧并

没有想象中的那么大。

你能够想象到，一个专业的谈判高手在面对他人的挑衅、侮辱、暴躁等行为时，会拍着桌子愤然离席吗？肯定不会，因为他们知道自己需要克服的并不是对方的情绪，而是谈判本身以及谈判背后涉及的利益。

用客观标准争取有利局面

在涉及利益的时候，谈判双方难免会有分歧：你希望买得便宜点，对方想卖得贵一点；你希望到得快一点，对方希望能够缓一点。不管你多么善于调和双方的利益，或者多么期望实现双赢的目的，都无法掩盖这样的事实。为了解决这样的分歧，有的谈判者会要求调整方案，有的谈判者会要求对方做出让步，有的谈判者则会表现出大方的姿态，期望得到对方的肯定。固执己见也好，大方也罢，这种谈判过程肯定要考虑各方愿意接受什么。如果拿自己的意愿去考虑对方的意愿，则谈判注定会充满不和谐的因素。所以说，不管是像谈生意这种比较正式的谈判，还是像选择吃饭地点这种日常的小谈判，都需要引入客观的标准。

有一天晚上，小张加班到10:30才走出公司。因为天太晚了，各小吃店都关门了，他决定到附近的麦当劳简单吃点晚餐。当他走到麦当劳的时候，已经是10:55。他刚要点餐，服务员就不耐烦地说：“再过几分钟我们就关门了！”虽然有点生气，但小张并没有和对方争论，而是走到柜台另一侧，拿起一张印有麦当劳保证食品新鲜的宣传单，随后又走到服务员那里。

“这里是麦当劳，对吗？”小张问服务员。店员“嗯”了一声。

“那好，这张宣传单上说你们的食物在整个营业时间内都是绝对新鲜的，是这样的吗？”服务员点了一下头。

“你们的店不是到11点才停止营业吗，也就是说我在这个时间之前都可以买到新鲜的食物，对吗？”

最后，小张顺利地拿到了自己想买的食物。其实小张并没有采用什

么特殊的手段，只是把对方设定的“标准”拿出来反驳对方罢了。

所谓客观标准，就是在与对手谈判的时候，坚决依照原则解决问题，而不是通过施压。你要把注意力集中在问题的是非曲直上，而不是谈判双方的勇气上。坚持原则谈判，双方才能愉快、有效地达成协议。你的原则越公平，标准越具体，达成公平而又明智的协议的可能性也就会越大。有时候，谈判双方会为了纯粹意识形态的问题而争夺谈判的主导权，结果毁了谈判不说，还会让双方关系蒙上阴影，而坚持原则谈判则会维持谈判，维护双方的关系。

陈皓代表公司与一家承包商签了一份房屋建筑合同。按照合同要求，房子要用钢筋混凝土地基。不过，对于地基的深度，合同只是列了一个大致的范围。承包商建议2米就可以，但陈皓认为，为了确保房屋的抗震指数，需要至少4米。

就在双方为此陷入分歧的时候，承包商说：“当时我们已经答应了你们提出的房顶用钢梁的要求，在地基深度方面，是不是也该轮到你们做出让步了？”

陈皓并没有陷入对方的“圈套”，他没有就这个问题与对方讨价还价，而是这样说：“可能是我弄错了，也许2米的地基可以支撑这座高达20层的房屋，其实，我最关心的是地基的坚固性和房屋的安全性。2米的标准或许在别的地方没问题，但是我们这里前年才刚发生过一次地震，你认为政府会认为2米的地基符合要求吗？你有没有看过附近正在建造的房屋，他们的地基是多深。如果以后因为地基的事情发生了安全事故，那么谁来承担这个责任？”

几个问题问下来，承包商顿时没话说了，最后把地基的深度设置为

4.2米。

有时候，如果谈判涉及多方，采用客观标准的效果就会越发明显。因为人多，立场也就会越多，涉及立场谈判，想达成一致的难度就会增大。此时，采用客观标准，就会有效利用时间，讨论可能的解决方案。

通常情况下，作为协议基础的客观标准并不只有一项，而是很多。比如你的汽车出了事故，在与保险公司就汽车赔偿额问题进行洽谈时，你可以采用多种标准来衡量汽车的价值：原车成本减去折旧、更换同档次汽车的费用、法院判定的该车的价值等。为了保障谈判的公平，客观标准最好既不受任何一方干扰，又合乎情理。比如在涉及边界问题的谈判中，以河流这种自然标记为界就比以其他人造建筑为界容易操作得多，也更容易达成协议。确定了客观标准以后，还要想办法如何就这些标准与对方讨论。此时，你需要记住以下三个基本点。

1. 和谈判对手一起寻求客观标准来解决每一个问题

如果你正在找搬家公司，想把一大堆家具运到另一个小区，不妨开门见山地说："说实话，你们的价格有点高，不符合我的预算，咱们再商量一下，看能否找到一个更公平的而且符合我们双方利益的价格？"即便你和搬家公司的利益是对立的，但当你这样说的时候，就已经为你们设置了共同的目标——寻找更公平的价格。你可以说自己的家具都是桌椅板凳之类的东西，占用的空间很大，但其实并不是很重，或者你可以举一个朋友的例子，说上次同样的距离才花了不到500元。只要对方认可了你的标准，协议就可以达成。有时候，你也需要留意对方所说的标准里面的漏洞，然后用他的标准来说服他达成自己的目的。

总之，你们的标准应该是双方共同认可的，而不是一方强加的。而

且你们的标准也能用来解决所有的分歧，而不能说每一个分歧都要再用新的标准。

2. 以理服人并乐意接受他人的合理劝说

谈判之所会成为人们解决问题的方法，就是因为不管你事先准备了多少套方案，都存在着接受对方建议的可能。如果这种可能压根就不存在，谈判就是多余的。要知道，我们虽然主张谈判要建立在客观标准之上，但并不意味着只坚持你的标准。或许你的标准很合理，但也不排除对方的标准更科学。有时候，同一个问题可能会存在两种标准，比如评价两个国家哪一个更富裕的时候，可以对比它们的GDP总量，也可以分析它们的人均GDP。在这种情况下，在两个标准之间进行妥协就是合理的。

3. 坚守原则，不屈服任何人的压力

2016年12月，一条新闻成为各大媒体的头版：美国企业家、埃克森美孚董事长兼CEO雷克斯·蒂勒森被当选总统特朗普提名为新任国务卿。按照特朗普的说法，蒂勒森是一位世界级玩家。虽然他不是埃克森美孚的所有者，仅仅是管理者，但他在领导这家世界上最大的石油公司期间，不仅在全球推动公司利益方面，而且在股东面前，都以强硬捍卫自己的观点著称。据说，这也是特朗普看重蒂勒森的重要原因之一。

企业家也好，外交官也好，都会面临很多棘手、复杂的谈判，如果不坚持自己的原则，捍卫自己的观点，就不可能在谈判中获得成功。压力可能是多方面的，比如威胁、贿赂、权威等。对于这些，原则性的反应都是一致的：让对方摆出理由。除非他们的理由基于客观标准，否则一概不妥协。如果对方也不妥协，就没有再谈下去的必要了，你也不用

为潜在的损失而自责，因为如果妥协，你潜在的损失就会更大。同样以蒂勒森为例，他的强硬作风并没有给公司带来损失，相反，他不仅为此获得了特朗普的青睐，而且被《福布斯》评为“2016年最具影响力CEO”。

换位思考，知彼才能取得谈判优势

1970年，一名美国律师就阿以冲突问题采访了当时的埃及总统纳赛尔，问他希望梅厄夫人（当时的以色列总理）应该怎么做。

“撤走！”纳赛尔几乎是不假思索地冲口而出。

“撤走？”律师反问道。

“是的，从阿拉伯国家的每一寸领土上撤走！”

“没有任何条件吗？从你这里什么也得不到？”律师用疑惑的口吻再次反问纳赛尔。

“是的，她什么也得不到，因为这里本来就是我们的领土，她必须承诺无条件地撤走，永远地撤走。”

听完纳赛尔的咆哮，律师再次以疑惑的口吻说道：“如果明天早晨梅厄夫人在以色列的广播和电视上宣布‘我谨代表以色列人们在此郑重承诺，撤出我们自1967年以来占领的每一寸领土——西奈半岛、加沙地带、约旦河西岸、耶路撒冷以及戈兰高地，而且我希望全国人民知道我本人没有向阿拉伯人提出任何条件’，你认为，这会给她带来什么后果？”

纳赛尔不禁大笑着说：“那她在国内就会有大麻烦了！”

经过这次采访，纳赛尔开始意识到他给以色列开出了一个非常不现实的选择方案。后来，他宣布同意接受停火。

纳赛尔的思想之所以发生转变，是因为那位美国律师的点拨吗？可以说是，也可以说不是。事实上，当纳赛尔自己站在梅厄夫人的角度去考虑自己提出的方案后，他发现根本行不通。所以说，他的转变不是由外而内的，而是由内而外的。换位思考有时候就是如此神奇，它可以让谈判者避开问题的冲突点，缓和谈判者的对抗情绪，从而以一种更加内省的、实际的方式解决谈判中的分歧。

所谓换位思考，就是把自己放在对方的位置考察整个谈判过程，分析自己的条件或者行为会给对方带来怎样的影响。换位思考不仅有利于缓冲情绪，而且能够让你更加真切、全面地考虑对方的需要，从而根据对方的需要把握谈判的节奏。其实，需要换位思考的谈判在生活中很常见。比如，失业的丈夫回到家里发现妻子还没有做好饭，就乱发一通脾气，结果妻子感觉自己受了委屈，两个人就开始对骂。事实上，夫妻二人任何一方只要有点换位思考的意识，这样的冲突就可以避免。妻子如果理解丈夫因为找不到工作，内心难免会急躁，则自然会对他的脾气表示宽容；同样，如果丈夫理解妻子白天上班的忙碌，下班后再做饭的辛苦，则会收敛自己的脾气。家庭生活如此，商业商场谈判更是如此，有时候只要你具备一点点换位思考的意识，往往就会有意想不到的收获。

一次，甲骨文首席执行官拉里·埃里森在报纸上刊登了一则招聘秘书的广告。结果，很短的时间内就收到了几百封求职信，而且信的内容大同小异：“我叫×××，今年××岁，感觉符合你对秘书的要求，很期望得到这份工作……”不过，在这些求职者中有一位女士特别聪明，她的信是这样写的：“敬启者：你的招聘广告肯定会在短期内收到很多回函，我相信你肯定会很忙碌，没时间一一阅读这些信件。因此，如果你不介意的话，我很乐意帮你整理这些信件。我曾经有过五年的秘书经验……”

一收到这封信，拉里·埃里森就欣喜若狂。他立即给这位求职者打电话，让她第二天上班。拉里·埃里森后来还说，像她这样的员工，走到哪里都受欢迎。

这位求职者的聪明之处就在于，她会换位思考。通过换位思考，她不仅吸引了老板的眼球，而且轻松获得了这份工作。

换位思考就像是糅合谈判者关系的润滑剂。假如谈判者都能换一个角度，总是站在对手的立场上去思考问题，会得出怎样的结果呢？最终的结果就是多了一些理解和宽容，改善和拉近了谈判者之间的关系。在一个团队之中，只有换位思考，才可能增强凝聚力。对一个管理者来说，换位思考的能力是能否成功进行管理的一个重要因素。对一个优势谈判高手来说，换位思考会让自己的思维变得更加开阔、活跃。那么，究竟应该如何培养自己的换位思考能力呢？下面是一些值得借鉴的方法。

1. 学会转变自己的角色

谈判的时候，优势谈判高手一般都可以快速地进入自己的角色，但是在进入自己的角色之前，他们也会非常明确自己在谈判中扮演着什么样的角色。明确了自己的角色，就会把自己的目标明确化、利益最大化。基于对自身角色的理解，谈判者也需要具备快速转变自身角色的能力，比如把自己想象成谈判对手。

2. 多想想可以为对手做什么

谈判之前，先想一想这个问题：你能够为对手做什么？明确自己的目标、职责、能力，并提前想好对手需要什么，谈判的时候你就可以赢

得对手的信赖和赏识。

3. 在谈判中适应对手的需求变化

对一般的谈判者而言，适应对手的需求变化会比较困难，但这也是优势谈判高手的内在核心素养之一。要想具备这种能力，一方面要勤于练习，另一方面要勤于学习。前者能锻炼你的谈判思维，后者能增加你的知识储备，二者缺一不可。

第二章　充分准备，方能做到屡辩屡胜

没有准备的人，就是在准备失败。

——本杰明·富兰克林

掌握大量情报并且可以根据自身需要去提供情报的人，才是最强的。

——伊坂幸太郎《杀手界·疾风号》

理性的时候知道自己什么时候该感性，而在感性的时候知道自己的底线在哪儿。

——刘同《谁的青春不迷茫》

选择对自己有利的时间和地点

决定谈判时间一般需要考虑两方面的因素：大环境和个人体能。针对大环境，你需要问自己：是否有另外一个层次更高的谈判需要以这个谈判结果做基础？如果这个谈判搁浅，下面的计划是否也会搁置？如果情况确实如此，那么这对谈判者无疑会是一个巨大的压力。针对个人体能，主要考虑的是每一个人的生物钟都有不同，比如有的人是夜猫子，有的人则会在吃过晚饭后就无法再做其他任何消耗脑力的事情。根据人们不同的生理状况，选择有利于自己的时间，也是谈判者不得不考虑的问题。

除了个人情况外，也有一些对大众而言不利于谈判的情况，比如周一和周五就不太适合谈判。周一之所以不适合谈判，主要是因为很多领导者都会在这一天规划接下来一周的工作，没有更多的时间用来谈判。另外，刚刚过完周末，大家都会有一个心理上的过渡，所以这一天，特别是上午，很多人的工作状态都很一般。美国人经常会说："要是一个礼拜里面没有周一该多好啊！"其实，这就是最好的写照。周五也不是传统意义上适合谈判的时间，因为马上就到周末了，很多人都想着去度假，根本无法把全部心思都投入到谈判中。

那么，什么时间最有利于谈判呢？

根据相关研究发现，下午3～6点是最适合人们会面谈心的时间，在这个时候谈判效果也往往会更好。至于具体的时间安排，可以根据谈判双方的精力而定。另外，在商务谈判中，如果你是卖方谈判者，则最好避开买方市场，如果你是买方谈判者，则尽量避开卖方市场，因为这两种情况都难以进行平等互利的谈判。谈判的时候，还有一个非常重要的

点，就是不要在最急需某种商品或急待出售产品时进行谈判。比如夏天买棉衣，冬天买风扇，落市时去买菜，在淡季去旅游，选择对自己最有利的时机。当然，与推迟买这些东西相比，最好的做法是提前预备，做到“凡事预则立”。

除了考虑什么时候最适合谈判之外，优势谈判高手还有一个不能不思考的问题：什么时候不应该谈判？如果非要给这个问题寻找一个答案，那就是“当谈判的成本超过了可能获得的利益时”。比如，你想卖掉自己的二手卡车，但又不是特别着急，你可以预设一个价格，等买家主动上门咨询，这样非但免除了你讨价还价的麻烦，说不定还会等到一个比在市面上更高的价格。或者我们也可以考虑一个比较极端的例子：当你在杂货店里买了一大堆东西时，你是否会愿意就每件产品与老板讨价还价。答案显然是否定的，因为这样的时间成本太高了。

通过杂货店这个例子，我们可以总结出三点不谈判的理由：

①即便你再乐观地评估潜在利益，也觉得这些利益与你的时间成本相比，显得微不足道。

②当你讨价还价的时候，后面排队的人会不高兴。

③为了这点小钱去讨价还价还需要承担心理压力，毕竟这样的做法不常见。

提高自我期望，树立心理优势

1968年，美国心理学家罗森塔尔等人做了一个著名的实验。他们到一所小学，分别从每个年级中选出三个班的儿童进行“预测未来发展的测验”，并将认为有“优异发展可能”的学生名单告知教师。其实，这个名单只是随机抽取的。这样做的目的是以“权威性的谎言”暗示教师，从而调动教师对名单上的学生的某种期待心理。8个月后，名单上的学生的成绩普遍提高了。人们把这种通过教师对学生心理的潜移默化的影响，从而使学生取得教师所期望的进步的现象叫“自我实现的预言效应”。

问题是，这种效应也适合谈判吗？答案是肯定的，而且期望对谈判者水平的发挥、目标的实现有至关重要的作用。比如美国一些顶尖商学院开展的研究发现，期望对报酬的确定发挥了至关重要的作用。该研究表明，哈佛商学院女性MBA的起薪比同等条件下男性MBA的低了大概6%。更糟糕的是，女性MBA每年获得的奖金比同等条件下男性MBA的少了近19%。事实上，限制女性MBA工资和奖金的主要是她们的期望：女性MBA对于薪酬待遇的各个组成部分总是模糊不清。不过，当男性、女性MBA对当前的工资和奖金信息都了解得一清二楚，大家的期望也趋于一致时，谈判行为以及由此产生的结果，男女之间几乎相差无几。也就是说，相似的期望产生了相似的结果。

另外一种心理现象也证明了，人们的期望会对谈判能力以及结果产生很大的影响。比如，某个人担心他所在的团队存在着某种负面情绪，因此他会产生焦虑感，进而降低期望，团队业绩也会随之下滑。心理学家把人们的这一心理现象定义为“刻板印象”。比如，黑人运动员有运动天赋，白人运动员有运动智慧。如果这两种运动员同时出现在高尔夫球

场上，高尔夫球教练若告诉他们这种运动更考验选手的运动智慧，则白人运动员会打得更好；若告诉他们这种运动更考验选手的运动天赋，则黑人运动员会取得更好的成绩。

人的心理之所以会产生这两种效应，主要是因为期望会内化成影响人精神的驱动力，进而影响人的行为。那么，期望对一个人的谈判力究竟会产生多大影响呢？为此，研究人员曾做过一个实验：研究人员将男性和女性随机分成两个人数相同的小组，并告诉第一组参与者，如果谈判者的风格过于武断、强横，对他人的偏好进行超级理性的分析，并抑制情绪的表达（人们对男性的负面刻板印象），则谈判结果往往很差劲。他们告诉另一组人，当谈判者只回答对方的直接提问，依赖直觉或表露情绪来推动谈判时（人们对女性的负面刻板印象），结果会更差一些。随后，接受暗示的参与者列出了他们对自己谈判表现的期望。结果，男性谈判者在面对针对男性的负面刻板印象时，比同等条件下的女性在谈判中的表现差劲；女性谈判者在面对针对女性的负面刻板印象时，也比同等条件下的男性在谈判中的表现差劲。

通过这个实验，人们得出一个结论：如果想要在谈判中获得更好的表现，就要为可能出现的情境设定适当的期望。事实上，这样做不仅仅为你在谈判中提供明显的优势，而且有助于你取得更好的成绩。

明确自己的筹码和底线，让心里更有底

《道德经》里说“知人者智，自知者明”，《孙子兵法》有云“知己知彼，百战不殆”。这两句至理名言虽然传递出来的道理各异，但它们在传递道理时的侧重点至少在形式上还是非常相似的。特别是对谈判者来说，知己、知彼几乎就是互相影响、密不可分的。如果对自己没有一个客观的评价，就不会对对方的实力有一个客观的认识。所以说，在谈判之前，对自己有一个客观的、深入的了解，意义非常重大。那么，作为谈判者，究竟该怎样“自知”呢？很简单，只要回答两个问题即可：你的筹码是什么？你的底线是什么？

1. 分析筹码

现在不管是像沃尔玛这样的实体商店，还是像京东、天猫这样的网络商城，它们销售的商品一般都是明码标价的，顾客一般没有讨价还价的余地。如果你接受对方的价格，就买；接受不了，商家也不会为你降价。这种买卖的达成，中间没有经过谈判，事实上，对商家而言，顾客根本就不可能选择谈判，因为顾客没有筹码。那么，是所有的顾客都没有筹码吗？当然不是。试想一下，如果你购买的商品数量足够多，对方的利润也足够大，则降价几乎是卖家必然的选择。从表面上看，购买量是你的筹码；但从本质上讲，你手里捏有多少对方的利益才是谈判筹码的关键。有些谈判筹码很明显，有些谈判筹码相对隐晦，但我们依然可以用一些简单的方法来寻找自身的谈判筹码，比如分析自身的优势、劣势等。

（**1**）自身实力分析——寻找谈判筹码的切入点

谈判是口才的交锋，也是心理的较量，不过这更多的是体现在谈判桌上。在开始谈判之前，双方的实力才是谈判筹码的关键。资本、技术、声誉、人脉等，都是实力的重要组成部分。一旦谈判者具备了以上各种吸引人的实力，就可以将其作为自己谈判的筹码，在谈判桌上为自己争取更多的利益。不管对方是想从你身上获取某些利益，还是担心某种状况的出现，只要你可以控制这些，也就是说主动权在你这里，这些就都算是你的筹码。

以经销商和制造商为例，他们都处在同一利益链条上，经销商离不开制造商的产品，制造商离不开经销商的渠道，但他们也有各自的筹码。如果制造商是一家知名企业，很多经销商就会争着与他们合作，此时制造商的名声就是他们的筹码；如果制造商是一家刚刚成立的小企业，他们就会拜访各地的经销商争取合作，此时经销商的渠道就是他们的谈判筹码。当然，筹码的重心有偏移，并不代表另一方就完全没有筹码，比如小企业所生产出来的产品价格低就是他们的筹码。

（**2**）研究谈判对手**——**寻找谈判筹码的方法

在一场谈判中，什么是最重要的？很多人会说专业知识，也有人说是谈判筹码。当然，这些说法不能说有错，毕竟很多谈判也确实印证了这样的道理。但是，就谈判本身的整体性而言，人才是最重要的。

据相关研究表明，在促使谈判双方达成协议的关键要素中，专业知识所起的作用不到10%，而人在其中所起的作用却超过了50%。试想一下，如果谈判双方互相敌对，互不信任，也不愿意彼此倾听，则要专业知识有何用，已有的谈判筹码如何彰显它的价值。所以说，为了凸显已有筹码的价值，同时也为了发现新的筹码，少不了对谈判对手的研究。

研究谈判对手，就要了解对方的顾虑和需求，并针对对方的顾虑、需求发现新的谈判筹码。为了做好这一点，就需要同谈判对手保持密切的联系。如果条件允许，则最好做些市场调查，了解对手需求的潜在变化等。

当然，筹码不是死的，它会随着外部环境的变化发生改变。这种外部环境包括两方面：实力对比的变化，实际需求的变化。不管哪一方面发生变化，谈判筹码的重心都有可能迁移。

以上谈判筹码的寻觅都建立在已知的、客观的优势上面，如果明知自己确实不具备足够的实力，则该如何寻找谈判筹码呢？其实，可以利用嫁接法。所谓嫁接法，就是通过吸引与谈判对手关系密切的第三方，为我所用，起到谈判筹码的作用。比如甲方与乙方谈判，甲方处于劣势，此时甲方获悉，乙方正在和丙方谈判，而且乙方有求于丙方，然后甲方可以通过与丙方建立关系，并把丙方相对于乙方的优势转嫁到甲方身上。

2. 明确底线

谈判双方都有自己的筹码，而且各自的筹码大部分都是显性的，也就是说，你自己清楚，别人也知道。既然对方知道你的筹码，那么会就此提出相应的策略来应对。所以说，只知道自己的筹码还不行，还必须明确自己的底线。

所谓底线，就是己方可以接受的最低标准或者最后期限。以销售为例，产品的最低价就是卖方的底线。无论参与什么样的谈判，明确谈判底线都是至关重要的。

（**1**）制定底线的优势

谈判是为了实现自身的利益，而设定底线就是保障这种利益。试想一下：如果谈判结果已经逾越了底线，那么谈判还有什么意义？

如果说制定谈判目标是为了让利益最大化，设定底线就可以让谈判灵活化。只要对方的要求没有触碰自己的底线，一切就都可以谈，一旦触碰或者逾越了底线，那就没什么好说的了。此时，你可以扔掉一切包袱，强硬起来，说不定还有转机。

从某种程度上讲，制定底线还可以起到维护信誉与形象的作用。如果涉及产品质量或者原则性的问题，你的底线不明确，那么对方会一再拉低你的底线。这可能会让你暂时获利，但从长远来看，这样做无异于饮鸩止渴。在底线面前不妥协，既是一个人应有的魄力，又是一个企业应有的责任。

（**2**）制定底线的方法

底线很重要，所以制定底线的时候也要格外小心。如果底线过高，则不利于价值实现；如果底线过低，则不利于长久发展。所以说，制定底线的时候，不仅要考虑自身的情况，还要站在谈判对手的角度去考虑。一个切合实际的谈判底线，对于谈判的成败、利益的实现都有着直观的、重要的作用。另外，还有非常重要的一点是，谈判底线千万不能让对方知道。因为对方一旦知道了你的谈判底线，就会把你的筹码压制到最低，进而最大化地压制你的利益空间。

先达成内部共识，凝聚力就是战斗力

有些谈判是自己单枪匹马地与对方谈的，但更多的谈判是以团队的形式展开的。团队谈判有自身的优势，但也存在一些弊端，特别是当团队内部的意见不统一时，这种弊端很容易被对方察觉，轻者会被对方认为不专业，严重的时候甚至会被对方利用。所以说，团队内部先达成共识，不仅可以避免各种隐患，还能够保证团队内部各成员的实力得到最大限度的发挥。

1. 制订计划，统一目标

一个明确、统一的目标不仅是谈判的前提，而且可以让团队在谈判的时候明确自身定位，居于主动地位。如果目标不明确，就像是漂泊在海上的帆船，前途充满了各种变数。如果没有统一的目标，谈判的结果就有可能背离原始的意图。

（1）确定谈判目标

通常情况下，谈判者会将目标分为三个层次：最低目标、实际目标、最高目标。

最低目标就是基本目标，也是评价一场谈判是否成功的最低标准。有时候，为了实现最低目标，即便冒着谈判破裂的风险，也要坚守到底。最低目标就像是最后一道防线一样，如果不统一，就很容易被对方攻破。

实际目标就是谈判者根据各种主客观因素以及谈判现场的情况，评估出的一个较为全面、实际的目标。这个目标就像是一个利益范围，在

这个范围内可以争取或者让步。即便如此，超额完成实际目标也是谈判者应该具备的“野心”。

理想目标就是最高目标。在外人看来，这个目标有点不切合实际，但是谈判者要知道这样的目标并非不可能实现。事实上，目标高一点，利益就会大一些，这也是谈判者的精神动力。另外，一个较高的目标，也可以赋予谈判者的思维一个不一样的视野，扩大潜在的谈判空间。

虽然把目标分成了初、中、高三个类别，但是谈判的时候一定要灵活把握谈判的节奏，适时做出策略的调整。永远记住：利益最大化是最高的、永远的目标。

（**2**）确定目标时需要注意的点

①制定目标是为了实现目标，如果目标高得不切合实际，或者低得毫无价值，制定目标就失去了应有的意义。

首先，追求理想目标的时候，不可盲目乐观。盲目乐观会滋生骄傲的心理，不利于谈判者在谈判的时候发挥出最好的水平。其次，谈判的目标一定要有弹性，这样的话，谈判者可以灵活地调整策略，有利于谈判的顺利推进。

②谈判目标有时候是单一的，有时候会同时包括好几个目标。

如果目标比较多，就要有主次之分。谈判的时候，要先完成主要的，再实现次要的。当然，也可以把目标分为困难的和容易的。如果谈判陷入僵局，就可以先实现容易的目标，再实现困难的目标。

③一般情况下，谈判者都会为团队设置一个最低目标，而且团队中的每一个成员也都对这个目标一清二楚。

此时，谈判最为忌讳的一点就是让谈判对手知道了你的最低目标。一旦对方知道了这个目标，你会发现接下来的谈判无时无刻不受人限制。说最低目标是商业机密一点也不为过，所以，一定要做好目标的保密工作。

④目标一旦确立之后，最好不要修改，但也不排除新线索的获取，或者发现谈判目标中存在着某些瑕疵。此时，一定要把团队中的成员召集起来，共同商量，并寻找最佳的解决办法。如果现实条件不具备让大家在一起讨论，就要把这些情况以及修改过的目标及时地通知给参与谈判的成员们。

⑤最后也是最为重要的一点是，团队中的成员一定要对目标有一个清醒的认识，并在谈判前后统一口径。无论是在台上发言，还是在谈判桌前辩论，都要如此。

2. 明确各自的职责

前面说过，团队谈判有自己的优势，但也存在着一些弊端。比如在谈判过程中，很容易出现分工不明确导致的混乱。到最后，大家互相推卸责任，感觉不是自己的错。

团队的负责人必须让团队里的每个成员明确谈判最终想取得怎么样的结果，以及为了达到这样的结果，每个人各自的分工是什么。如果发现团队里面出现了沟通不畅或者分工不明确的现象，就一定要及时消除。

既然大家能够组成一个谈判的团队，那么每个人身上肯定都有各自的优势。团队负责人在分配任务的时候，一定要根据成员的能力和特点

进行最优化的配置。人员分配到位了，职责也自然会明确，加上目标统一，整个团队的战斗力也会最强；否则，整个团队就像是一盘散沙，很容易被对手击败。

为谈判多设几个选项，诱导对方做权衡

谈判的时候，拥有更多选项的一方往往会占有更多的优势。以购物为例，顾客一般都会“货比三家”，所以相对于销售员而言，顾客在谈判过程中占有明显的优势。虽然销售员每天会接待很多顾客，但是他们更多的是从这些顾客中争取成交，而不是选择可以买他们产品的顾客。话虽如此，但也不能说销售员就完全处于销售谈判的被动地位。事实上，有些经验丰富的销售员可以通过顾客的穿着打扮、言谈举止来评估他们的购买力和购买欲望，而且很多这样的评估还相当准确。总之，不管是属于哪一类谈判，拥有更多选项的谈判者都相当于手里握着制胜的好牌。

谈判的时候，如果你必须购买对方的产品或者必须接受对方的价格，那么就算对方的态度和缓，你也会显得很被动。相反，如果你选择的余地很多，谈判的时候就算对方态度很蛮横，或者提出过分的要求，你也可以果断回绝。

在商品交易中，供需平衡是决定双方选项多寡的重要因素。就供货商而言，他提供的产品需求量越大，优势就会越大；反之，供大于求，优势就会转移到顾客那里。就生产商而言，他的优势取决于所生产产品的性价比。产品的质量越好，他的优势也就会越明显。其实，在服务行业也遵循着同样的道理，谁家的口味越独特，服务越周到，竞争力也就会越强大，越持久。

有些商家会在做活动的时候推出一些限量版的产品，遇到讨价还价的顾客，他们就会理直气壮地说：“如果你无法接受这样的价格，那么很遗憾，我们不能卖给你。”对顾客而言，如果你的购买力非常惊人，

你就会成为销售员争取的对象，此时，你在谈判的过程中就会居于有利地位。

如果自身拥有的选项较多，就可以在对方施压的时候岿然不动。有时候即便谈判陷入了僵局，甚至是谈判失败，也不会对你造成太大的影响。事实上，如果你的选项较多，谈判是否会走向失败的主导权也会在你那里。

吴林经营着一家电脑配件厂，因为质量可靠、口碑也不错，产品在当地非常热销。刘彤是他的客户之一，不过，在最新一轮合作开始的时候，吴林和刘彤却在优惠幅度方面发生了分歧。刘彤提议至少要给他们12%的优惠，但吴林认为那样的话，自己公司的盈利空间就会大幅收缩，所以坚持只能给他们9%的优惠。最后，双方的谈判陷入僵局。

事实上，刘彤之所以提出12%的优惠，是因为吴林曾经给另外一个客户的优惠也是处在这一水平。而吴林的说法是，与刘彤的合作时间不长，而且对方的要货量远没有达到可以优惠12%的条件。另外，吴林认为，自己的产品质量很好，而且刘彤在合作的这段时间以来都对自己的产品称赞有加，现在突然提出更高的优惠完全没有道理。于是，吴林决定对刘彤公司展开调查。结果，他发现刘彤除了和自己公司接触之外，还和另外一家与自己是竞争关系的公司接触过多次，而且这家公司还给刘彤开出了优厚的条件。

吴林觉得，基于自己产品质量和口碑方面的优势，自己的选项要多于刘彤。但是，现在对方又和其他供应商洽谈，虽然未必就会舍弃自己，但至少在选项方面，双方的优势正在趋于平衡。为了保住这个客户，吴林认为有必要派人与刘彤方面积极接触，但又不能表现得太过于屈从。最后，吴林并没有在价格方面做出让步，而是在其他条件上做出

了让步，双方达成了继续合作的协议。

在谈判过程中，多一个选择就会多一个机会，多一份谈判的筹码。在上述案例中，如果刘彤没有找其他供应商洽谈，或许最后会一无所获。而吴林无疑也是一个非常聪明的商人，他很会权衡双方的力量，知道应该在什么地方松一点，在什么地方紧一点。

有些谈判可能是在双方力量均衡的情况下展开的，但也不排除有些谈判双方的力量对比悬殊。比如在面对一些知名企业的时候，小公司根本就没有谈判的余地。但是，事情永远不会如此绝对，即便是小公司，只要愿意寻找，就可以找到让自己在谈判过程中居于上风的选项。

在销售行业，销售员通常不会挑选顾客，但顾客肯定会在不同的商家之间周旋。对销售员来说，每一个顾客都是稀缺资源，这次失去了可能就会永远错失，所以在和销售员的谈判中，顾客居于主导地位。但顾客的主导地位并不绝对，事实上，很多大城市的房东在面对租客时，往往会显得很不客气，因为他们觉得就算你不住，接下来很快就会有其他租客补上。即便如此，顾客也不是说就没有谈判的余地。

张斌在郑州一个城中村租了一套为期一年的房子，再过半个月就要到期了，他找房东谈判，希望可以续约。不过，让他没有想到的是，房价从原来的每年3500元涨到了4000元。张斌决定暂停续约，而是到附近看看其他的房价都处在什么样的水平。

看了很多租售的房屋之后，他发现他所在的城中村的房价基本上都维持在每个月300元上下的样子，装修好一点的可能需要400元每个月，稍微次一点的也有220元一个月的。张斌现在住的房子属于中档装修，环境、地理位置都还不错，但他不想额外支付更高的房租。

他再次找到房东说：“我最近两天到附近逛了一下，发现周围有的房屋一个月300元，一年下来也就是不到4000元，而且就在对面那栋楼。”

房东说：“那可不一样，他们的装修肯定没有我们这边好。”

张斌说：“你说的没错，确实没有你这边装修得好。我已经在这里住了一年了，我们也算有点感情，而且我一直把房屋当自己的家一样，没在上面乱钉钉子什么的。如果我真的搬到对面了，你还要打扫房间，找租客，也挺费事的。要不这样，我再和你续约一年，明年你按照市场价该怎么涨就怎么涨。”

房东思考了一下，感觉张斌说的也有道理，最后说：“好吧，既然你已经住这么久了，那就还是按照原来的价格再租你一年吧。”

谈判的时候，不管优势在哪一边，双方肯定都是会有压力的。如果你的可选项少，就要抓住对方的压力点，然后无限放大对方的压力点。这种办法未必总能奏效，但有时候也会有神奇的效果。

没有情报优势，哪有优势谈判

看过国内外各种“二战”期间谍战类影视剧的读者一定会对其中五花八门搜集情报的手段记忆犹新，而且有时候为了搜集到对方的重要情报，不惜牺牲情报人员的性命。情报对于战争双方的重要性由此可见一斑。即便是处在和平年代的今天，情报的重要性依然没有丝毫减弱，而且每个国家都有自己的情报部门，比如美国的“中情局”，英国的“军情六处”等。事实上，不管是“热战”还是“冷战”，甚至包括现在的“商战”，搜集对手的情报都非常重要，有时候还会对结局起到决定性的作用。“热战”“冷战”多是敌对双方的对抗，很少涉及谈判，但是商战则不同，除了明争暗斗之外，有时候还要坐在一起用嘴巴激烈地交锋。此时，情报将会发挥出非常重要的作用。那么，如何搜集谈判对手的情报呢？主要有以下几种方法：

1. 咨询与谈判对手关系密切的人或客商

不管是个人，还是企业法人，都不可能孤立地存在，肯定有和他关系密切的人或客商。对人而言，关系密切的除了亲人、朋友之外，还有同事、合作伙伴等。而企业的关系则更为复杂，除了有与之合作的经销商、供应商之外，还有规模不等的客商以及各种服务类公司。当然，为了能够拿到重要的情报，最好找一些大的客商。许多大客商既是对方公司的买家，又是咨询方的买家。鉴于大客户的影响力，一般企业都会在政策方面给予他们优惠。当然，业务终究是要通过人来协调处理的，自然也就会出现诸如“肝胆相照、无话不说”之类的现象。大客户对厂家的情况会了解得比一般人清楚，因此询问他们，是一种非常重要的捷径。

2. 吸引谈判对手的骨干成员

谈判对手内部有时候也会因为发展理念、利益分配等因素产生分歧，独具慧眼的竞争者需要把对方的分歧转化为自己的优势，比如吸引对方的骨干成员，甚至招聘他们，让他们成为自己的手下。故意设陷阱离间谈判对手，自然不道德；那么如果是对方自己的原因所造成的分歧，不抓住机会只能说缺乏职场魄力和眼光。

一般而言，对方骨干人员所掌握的信息很可能是你无论如何也无法获得的。就市场销售领域而言，重要性由高到低依次为：品牌销售总监、总部销售人员、区域管理人员、一线销售人员等。职务越高，他们掌握的情报也就越多，也往往更为重要。当然，对方的职位越高，挖的难度也会越大。

吸引谈判对手的时候，还有一个非常重要的点需要注意：警惕对方的“卧底”。

3. 借力大型的展览活动

每个行业都有自己的行业交流活动，比如各种展览、研讨会等。虽然不能说每个厂家、企业都会定期参加自己行业的类似活动，但是行业里的标杆企业或者有新产品推出的企业还是很重视类似活动的。通过这样的活动，企业可以提高自己的知名度和寻找潜在客商。事实上，这也是了解对方情报信息的最佳途径。当然，在这种场合，试图挖掘对方的情报，必须是对该行业清晰明了的人，而且有较高的信息判断能力。否则，非但挖掘不到关键的信息，还很容易露出马脚，引起对方的怀疑。

4. 追踪对方领导的言行

很多人以为情报挖掘是一项技术活，需要翻墙入室或者坑蒙拐骗偷

才能获得，这显然是一种误解。事实上，情报无处不在，只要你有足够的敏感度和判断力。比如对方领导人在各种公开场合发表的各种言论其实都是情报信息。当然，这些信息需要加工、整理，有时候需要长期地跟踪、监督才会有所获。因此，跟踪竞争品牌领导的言行，分析他们不经意流露出的信息，就能未雨绸缪。很多时候，领导的言语都不是空穴来风，只有细心的人才会觉察到这种言语背后的情报信息。

5. 通过参观或学习获得情报

如果实在没有别的渠道获取对方的信息，那么参观学习也未尝不是一个办法。实际上，这种零距离式的参观学习往往是最可靠、最真实的情报来源。你可以以寻求合作或投资考察的方式进入对方的防范区，获得竞争品牌的生产规模、销售渠道、制造程序等敏感信息；可以以技术交流或派遣“实习”的方式，得到一些重要的技术或秘方。

探明对方的底牌，谈判才能胸有成竹

前面我们讲过，谈判之前最好明确自己的底线和筹码，事实上，如果能够知道对方的底牌，谈判成功的概率就会大增。就商务谈判而言，对方的底价、权限、目标等都可以称为谈判的底牌。然而，这些信息一般都会被谈判者列为机密，所以并不容易获得。如果只是一些小规模的谈判，对方的底牌就会显得无关紧要；但是如果谈判涉及的利益非常巨大，则涉及对方底牌的任何一点线索都会非常重要。所以，谈判者需要通过一些方法、技巧摸清对方的底牌，从而在谈判中占据上风。那么，究竟该如何获取对方的这些信息呢？下面便是一些行之有效的方法。

1. 深入研究对方信息

搜集与谈判相关的信息是准备工作必不可少的环节。有些信息是显性的，比如谈判代表的人数、年龄、性格等；但有些信息隐性的，比如对方的策略、筹码、底牌等。隐性信息虽然不可能很容易地获得，但可以通过对一些显性的信息进行分析，然后猜测出对方的企图、目的以及可能会采用的策略等。

2. 试探

通常情况下，在得到对方报价后，可以在保留自己底牌的基础上降低对方的期望值，给对方制造压力，从而试探出对方的底牌。比如，听到对方的报价后，你可以说“哇，太贵了”或者“能否给一个更合理的价格”，然后等着对方给出一个更合理的价格。

当然，你也可以用“狮子大开口”的方式先报价，把价格界定在一个

对你有利的范围内，然后慢慢试探，直到对方亮出底牌。这种方法在面对谈判经验不是很足的新手时尤为适用。即便对方是优势谈判高手，这种方法也可以为自己争取到更多的机会。

3. 迂回询问

所谓迂回询问，就是从相关的另一个不容易引发对方警惕心理的角度去询问对方的底牌。比如你问："你如此优秀，在公司应该很受领导赏识吧？""领导应该也会让你处理有关采购方面的工作吧？"通过这些问题，你可以试探出对方的谈判权限。有时候，在谈判开始前可以热情友好地问谈判对手："我一个朋友在某旅行公司上班，从他那里订机票会比较便宜一点，要不我也帮你把返程的机票预定了吧？"通过这个询问，你可以知道对方是否有谈判期限的限制。有时候，你也可以通过闲聊的方法，问对方公司的经营状况，打算投资的领域、项目等。说不定对方说漏嘴了，还会给你提供更多的底牌信息。

4. 造假

谈判的时候，你可以通过故意报错价、念错字或者误解对方的意思等行为，观察对方的表情或者态度变化。如果对方表情严肃、神情紧张，那么说明这个对他很重要；如果对方表情漠然，就说明对方不太重视这一块。

当然，我们在摸索对方底牌的时候，也必须防止对方知道自己的底牌，但要真正做到这一点，还需要掌握一点技巧和方法。

1. 以静制动

在谈判桌上，为了避免被对方识破底牌，就需要寡言慎行。你可以抽烟、发呆，或者总是把微笑挂在嘴边，让对方不知道你葫芦里究竟卖的什么药。有时候，对方就算知道了你的底牌，也不敢保证其真实性。

2. 装傻充愣

假如对方试图通过各种方式试探你的底牌，最好的办法就是装傻充愣。无论对方问你什么问题，你都可以用“我也不确定”“我不清楚”“这事还没定下来”等来模糊回应。一般通过这种方法，你就能把对方的问题给挡回去。

3. 针锋相对

如果有些谈判对手试图通过激将手段把你激怒，那么你也可以用相同的方法回应他们。比如对方说：“一分价格一分货。”你可以反问：“这么说，你是觉得我们的产品太次了，是吗？”如果对方问：“那你觉得什么样的价格合理？”你可以这样回应：“反正现在这个价格肯定不行，不要把我们都当成傻子。”这样一来，既没有泄漏自己的底牌，而且又把问题抛给了对方。

4. 弄虚作假

如果事先捏造一个虚假的底牌，并将其暴露给对方，对方在谈判的时候就会以这个信息为依据。以最简单的购物为例，假如你在商场里看重了一件衣服，无奈商家要价过高。经过多次讨价还价，商家把价格定在170元，而你却希望120元就买到。最后，你斩钉截铁地说道：“我口袋里现在只装了120元，如果这个价格你依然无法接受的话，那我只能放弃了，尽管我真的很喜欢这件衣服。”通常情况下，商家都会无奈地

接受你的价格，而你只是口袋里正好装了120元，而钱包里还是鼓鼓的。

第三章　巧用策略，心理战术让谈判事半功倍

技熟事定，举必有功。

——刘禹锡

在交谈中，判断比雄辩更重要。

——格拉西安

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——德鲁克

红白脸策略——软硬兼施动人心

“红白脸”原本是中国传统戏剧中的说法，一般把忠臣或者好人扮成红脸，而把奸臣或者坏人扮成白脸。后来人们索性就用“红脸”代表好人，用“白脸”代表坏人。不过随着时间的推移，这种用法也发生了改变，更多的时候，它是表示在做一件事情的时候，有的说好话，有的说坏话。如今，红白脸策略俨然已经成为最重要的谈判策略之一。

关于红白脸策略，查尔斯·狄更斯在他的小说《远大前程》里面有过一段精彩的描述。主人公皮普正在干活，突然有一个逃犯从离他不远的坟地里跳出来，让皮普回到村子里弄些食物和打开他脚镣的工具。此时，逃犯陷入了两难：他既要让皮普感到害怕，这样皮普才会听话照做；另一方面，他又不能让皮普过于害怕，因为如果这样的话，皮普就会跑到村子里报警。怎么办呢？这个逃犯想了一个办法——红白脸。

这个逃犯先是笑嘻嘻地对皮普说道：“皮普，你知道我对你并没有恶意，甚至还有点喜欢你，所以我是绝不会伤害你的。但是，我也必须告诉你一件事，就在那片树林后面，还藏了一个我的同伴，他现在正在盯着我们看。他的脾气非常暴躁，而且只听我一个人的话。如果你胆敢耍什么花招，他会要了你的命。”就这样，逃犯既要给皮普施加一定的压力，又不能让他产生抵抗情绪。唯有这样，红白脸策略才能奏效。

其实红白脸策略在生活中很常见，而且警察也经常会用这种策略来审嫌疑犯。当犯人被带到审判室，经常会有两个警官。其中一个（通常也是先开口的那位）看起来很凶，威胁着说：“如果你不合作，有你好看的。”如果警官的威胁激怒了犯人，或者犯人没有任何反应，另一位警官就会开口，并会表现得很温和。他可能会递给犯人一根烟，拍着犯

人的肩膀，然后和气地说道：“孩子，你的情况并没有你想象的那么糟。我知道你对我们不够信任，但是，我们现在是你唯一可以信任的人。那么，告诉我，毒品藏在什么地方？”

鉴于红白脸策略一般都是由两个人实施，所以在谈判的时候，如果发现桌子对面坐的正好就是两个人，你就要小心了，对方有可能会采取这样的策略逼你就范。如果真的是这种情况，你大可不必在意对方的面子，直接反问对方：“你们这不是在和我玩红白脸的游戏吧？”一般情况下，对方都会停止采用这种策略。如果这种方法不管用，或者不方便用，那么你也可以为自己虚构一个黑脸。比如你告诉对方，自己可以满足他们的要求，但关键是自己那个暴躁脾气的上司未必会同意，说不定还会把条件卡得更死。

当然，有时候即便对方知道你是在玩红白脸的游戏，也不妨碍这种策略会发挥出巨大的威力。

1980年11月，深陷伊朗人质危机旋涡中心的卡特总统被美国选民用选票赶下了台。即便如此，卡特依然希望自己在1981年1月20日离职前将其解决。在谈判后期，他开始和伊朗领袖霍梅尼玩起了红白脸策略。他对霍梅尼喊话道：“如果你聪明的话，应该和我和解，千万不要和1月份即将入住白宫的那帮人打交道。你知道吗？接下来的这位总统是个曾经演过牛仔的演员，他的副总统曾经掌管过中央情报局，国务卿亚历山大·黑格甚至比英国人还要疯狂。没有人知道他们会做出什么。”

当时竞选总统的里根对卡特的言论也心领神会，便对劫持分子说：“伙计，如果我是你们的话，我会选择与卡特合作来解决这个问题。他是个非常不错的人。我想，你们肯定会后悔我作为你们的对手的。”

最后，已经被扣押了四百多天的人质在卡特卸任总统33分钟后登上了回国的飞机。

唱“红脸”“白脸”听起来简单，但在实际操作过程中并不是那么容易的，而是需要一定的技巧。比如那个唱“红脸”的人在渲染负面结果的时候，要把握好一个度，不能把话说得太狠。否则，很可能会激起听者的反抗意识，到最后来个鱼死网破也说不好。所以说，在讲威胁的话的时候，需要对听者的心理有一个把握。

为了让谈判效果达到最佳，不管是“白脸”的威胁，还是“红脸”的抚慰，都需要注意以下几个方面。

①态度要友善。即便是威胁，也不能让对方从你身上感受到毫无道理的恶意。

②理由要充分。你可以责难对方，但是你责难的理由要充分。

③适可而止。任何事情都需要把握一个度，在用这种方式进行说服的时候，更是如此。记住，威胁得太过分了，只能适得其反。

红鲱鱼策略——故作姿态以换取让步

鲱鱼的学名叫太平洋鲱鱼，为冷水性中上层鱼类，平时栖息于较深海域，为重要的出口水产品之一。当鲱鱼被晾干腌制起来之后，肉就会变成红色。英国人把这种红鲱鱼称为腌熏鲱鱼，一些动物保护协会的人员用腌熏鲱鱼来反对猎人捕猎狐狸。他们的具体做法是把腌熏鲱鱼放在狐狸经过的路上，以此掩盖住狐狸身上散发的味道，从而让猎犬无法追踪狐狸的踪迹。遇到这种情况，猎人们就会大骂：“这群混蛋，又在糊弄我的猎犬了。”时间一久，“红鲱鱼”就成了一个常用的短语，用来形容那些转移对手注意力的事情。特别是在公关、宣传上，红鲱鱼策略经常被使用，比如利用新的事件或议题，将群众的注意力从原先关注的议题上移开。红鲱鱼策略也常用来处理政府或企业面临的危机，在危机发生的时候抛出另外一个不相干的议题；或是配合乐队花车技巧，混淆群众。

采用红鲱鱼策略时，谈判者一般会先提出一个并不重要的要求，然后再收回自己的要求，作为回报，对方也需要做出一些让步。在使用这个策略方面，朝鲜半岛停战和谈的例子堪称典范。

朝鲜半岛停战和谈开始后，根据双方达成的协议，各自选出3个中立国作为己方的代表，连同本国代表一起出现在谈判席上。当时的韩国政府选择的中立国分别是瑞士、挪威、瑞典，而朝鲜只选择了波兰和捷克斯洛伐克。而且，朝鲜宣称他们暂时选不出第三个国家，而且建议先开始谈判，随后再选出第三个国家。

事后证明，这正是朝鲜为红鲱鱼策略埋下的伏笔。等到时机成熟之后，他们宣称自己已经选好了第3个国家，就是苏联。毫无疑问，苏联

绝对不可能作为中立国出现在谈判桌上，所以国际社会也对朝鲜进行谴责。朝鲜对此做了解释，说苏联并没有直接参与朝鲜战争，所以国际社会根本没有理由对它抱有偏见。

事实上，除了红鲱鱼策略之外，朝鲜还使用了一种小孩子经常会用到的策略。比如，一个小孩子想看电影，征求爸爸的意见：

小孩：“爸爸，今天晚上可以看电影吗？”

爸爸：“不行。”

小孩：“为什么？”

爸爸：“因为你上个星期刚去过。”

小孩：“我知道，可是为什么今天就不能再去呢？”

爸爸：“我不希望你如此频繁地去电影院。”

小孩：“可是，为什么呢？”

当这位父亲连续拒绝10次之后，连他自己都不清楚为什么要把一场电影看得如此重要。他甚至怀疑自己是否有点小题大做，或者那个不讲道理的人正是自己。

毫无疑问，朝鲜也采用了同样的策略。苏联虽然没有直接参与战争，但作为中立国显然是不可取的，即便如此，朝鲜也可以从中找出貌似有利于自己的理由。他们就像那个要看电影的小孩子一样，不断声称自己不理解为什么不能让苏联作为中立国。最后，连韩国政府也不太明白自己为什么如此排斥苏联。最后，谈判陷入僵局。就在此刻，朝鲜突

然宣布，可以不让苏联出现在谈判桌上，但是他们也必须做出让步。

原来，谈判刚开始时，双方达成了一项不得重修自己机场跑道的共识，但后来朝鲜意识到自己在这一条款上吃了亏。因为即便没有跑道，美国的飞机也可以在航空母舰上起飞，但朝鲜就做不到。所以，这一共识对朝鲜是不公平的。也正是在这个时候，他们决定启动红鲱鱼策略。事实上，朝鲜压根就没打算让苏联作为中立国，他们之所以这样做就是为了分散韩国的注意力，并以此交换到自己想要的东西。事实证明，这一策略奏效了。朝鲜选择其他国家作为己方代表，而韩国也同意朝鲜可以重修自己的机场跑道。

客观来讲，红鲱鱼策略是一种不道德的谈判方法，但确实不排除它可以在关键的时候帮自己解围。如果遇到谈判对手使用这种策略，你就要格外谨慎。特别是当对方提出一些无关紧要的条件时，你一定要保持头脑清醒，必要的时候，可以当面指出对方正在使用这种策略。因为对方一旦意识到你识破了他的计谋，就会在接下来的谈判中有所收敛。

钳子策略——欲擒故纵的沉默谈判术

“越战”期间，美国前国务卿亨利·基辛格曾经让一位副国务卿准备一份关于东南亚政治形势的报告。这位副国务卿非常认真地完成了自己的工作，而且还对报告做了精心的包装，甚至在皮革封面上烫了金字。结果如何呢？报告很快就被打回来了，而且上面有一行批注：“你应该做得更好一些。”

这位副国务卿搜集了更多的信息，对报告进行了补充、完善后，又提交给了基辛格。他本以为基辛格会满意了，但得到的批示依旧是：“你应该做得更好一些。”看到这样的批注，副国务卿感觉自己遭遇了很大的挑战。随后，他召集团队人马加班加点地工作，决心提交一份让国务卿感觉是迄今为止最好的报告。两个星期后，报告修改工作顺利完成，副国务卿决定亲自提交报告。他来到基辛格的办公室，说道：“基辛格先生，这份报告曾经被你打回来两次。随后，我们全班人马加班加点忙了两个星期，现在总算是修改完毕了。希望这次你不要再打回来了，因为我们发挥出了最高的水平，而且这份报告已经不可能做得更好了。”

基辛格冷静地把报告放到办公桌上，并说道：“既然如此，我会看这份报告的。”

在这个故事中，基辛格使用的正是钳子策略。所谓的钳子策略，其实就是如此简单，只要告诉对方“你可以（必须）做得更好”。比如你经营着一家面粉厂，以批发面粉为主要业务。你给一家大型饭店打电话，希望他们可以考虑使用你生产的面粉。虽然对方一再表示自己与现有的面粉供货商合作得非常愉快，但你表示并不在意。如果对方说可以考虑

一下你的面粉，那么你就已经向成功迈出了一大步。

最后，对方通常都会说："我们确实对现有的供货商非常满意，不过再找一位供货商也没有什么坏处。如果你们可以把每袋面粉的价格降到125元，我们可以考虑先订购50袋。"

此时，你最好什么也别做，只需要冷静地告诉对方："我想，你们应该给出一个更好的价格。"遇到这种情况，经验丰富的谈判高手通常会问："你所说的更好的价格具体是多少？"面对这样的质问，你最好保持沉默，一个字也不要说。此时，对方可能会立刻做出让步，很多人经常把这种方法叫作"沉默成交"。相反，有些人在面对他人具体价格的询问时，往往会先做出让步。其实，这非但没有必要，多数情况下反而会适得其反。

提出报价，然后保持沉默，记住，是一个字也不要说。看到你这种架势，对方都会先主动让步。

既然钳子策略是一种可以"粘贴""复制"的策略，也就是说，你会用，别人也会用，那么，该如何化解这种尴尬呢？下面这个例子或许会给我们一些启示。

有位客户想从一家房产公司那里购买一处不动产，约好了在一间小会议室里面谈。客户相对年长一些，而房产公司的销售代表则相对年轻，整个会议室就他们两个人。因为之前已经有过谈判的经历，所以这次谈判一开始，销售代表直接提出了最新的报价，然后就闭上了嘴巴，不再说任何话。客户也是见过世面的老江湖，他一眼就识破了销售代表的计谋，心里暗骂："这个狡猾的家伙，居然在我面前使用这一招，看我怎么收拾你。你不说话，是吧？那好，我也不说话。"

就这样，两个人僵持着，会议室异常安静，只有墙上挂的钟表的嘀嘀嗒嗒的响声。很显然，他们都清楚对方在想什么，谁也不想先示弱。5分钟之后，销售代表终于按捺不住了，为了打破僵局，他潦草地在一张纸条上写了自己的“最终绝定”，然后将纸条推给客户。客户看到纸条，条件反射般地开口说道：“你把‘决定’的‘决’字写错了。”对于已经沉默了5分钟的场面，一旦有人开口，原始的气氛自然会被打破。所以客户接着说道：“如果你无法接受我的价格，那好，我再加2万。这已经是我能支付的最高价了，再多一分钱也不可能了。”事实上，销售代表是故意在纸条上把“决”字写错的，为的就是让对方率先打破僵局。结果，短短几分钟的沉默，加上一个巧妙的推动，客户就把价格涨了2万。

谈判可以解决政治纠纷，也可以为你节省金钱，当然，也可以最大限度地为你赚钱。通过谈判所获得的每一分钱都是额外收入，所以每次接到报价时，优势谈判高手的第一反应总是：“你一定可以出一个更好的价格。”事实上，对方的确可以做到。

蚕食策略——让对方不断满足你的小要求

公元前238年，秦始皇嬴政铲除了丞相吕不韦和长信侯嫪毐集团，开始亲政。随后，秦王政在李斯、尉缭等人的协助下制定了“灭诸侯，成帝业，为天下一统”的策略，具体的措施是：笼络燕、齐，稳住魏、楚，消灭韩、赵；远交近攻，逐个击破。后来的史学家在研究这段历史的时候，发现秦灭六国的策略就像是蚕吃桑叶，一点一点地将其侵吞。刚开始，人们或许会觉得蚕吃桑叶的速度很慢，但是没一会儿就会发现，桑叶的一大片已经成为蚕的“囊中物”。因为它贴切生动地概括了强秦逐渐灭掉六国的历史情景，所以一直为史家所沿用，几乎成了秦灭六国的专用语。如今，人们把“蚕食策略”嫁接到谈判上，发现它的作用力依然巨大。

通常情况下，在谈判的过程中先争取小的让步，再争取大的让步，先做成小的订单，再争取大的订单，最后达到逐步扩大己方利益的目的，这便是活跃在谈判领域的蚕食策略。蚕食策略可以在谈判的各个环节中应用，即便是谈判已经结束，合同已经签订完毕，也可以请求对方答应你一些小的要求。由于合同已经谈拢，因此对方一般会从大局考虑，对你的一些小要求给予照顾。

蚕食策略会奏效，主要基于人们这样一种心理：既然已经做出了一小点让步，再让一点也无所谓。一小步可能真的无关紧要，但这种策略的重心在于，一旦你有了提出条件的意识，对方有了让一小步的心理，那么事情就会水到渠成。当每一小步汇集到一起的时候，你就会发现自己的利益取得了重大进展。

刘闯有一个16岁的女儿，刚刚参加完高考，而且被一所重点大学录

取。按照之前父女俩达成的协议，刘闯要送给女儿刘倩一份毕业礼物。其实，刘倩想要的可不止一件礼物，她想要一趟为期两周的美国行，还想额外再要2000元的零花钱，当然，如果拿这个零花钱去买一个自己一直渴望的旅行包就有点奢侈了。为了达到自己的目的，刘倩并没有把自己的礼物一次性全都说出来，而是先把最重要的旅行计划告诉了父亲。当然，刘闯肯定是同意了。隔了一天，刘倩又告诉父亲，说美国的消费水平有点高，如果能多点零花钱，这趟旅行或许会更有意思。她开口说的是3000元，结果母亲觉得有点多，最后父亲答应给她2000元。没错，这正是她想要的。就在准备出发的前一天，刘倩又找到父亲，说自己的旅行包有点破了，总不能背着这样一个破包去美国吧，那也太丢中国人的脸了。父亲已经意识到女儿一连串的要求其实已经完全超出了自己的预算，但没办法，谁让他前面都答应得那么痛快呢！就这样，出发前，刘倩顺利地拿到了父亲送给她的崭新的旅行包。

试想一下：如果刘倩一上来就把自己的礼物清单全部说出来，结果会怎样？有一点是肯定的，她不会如愿以偿。相反，她把自己的请求分层次、分时间段提了出来，而且每一个后续的请求都和第一个请求息息相关、浑然一体。这样，父亲不会觉得她的请求是无理取闹，也很容易接受，即便这些礼物清单超出了他原本的预算。

其实，与家人、朋友之间的“内部谈判”相比，商场上的销售员在与顾客谈判的时候驾驭蚕食策略的能力更高一筹。事实上，商场也的确是蚕食策略最经常发挥作用的场所。

有个小伙子到一家大型百货公司应聘销售员，经理让他先试用一天，然后再决定是否正式录用。下班后，经理问他做了几单生意，结果他回答说只有一单。要知道，别的刚参加面试的销售员每天勤勤恳恳地工作下来，至少也能够做成七八单生意，而他一单的业绩在经理看来的

确有点寒酸。本来经理已经决定让他走人了，但还是顺嘴问了一句：“你这一单的销售额是多少？”

“40万美元。”小伙子答道。

听到这里，经理半天没缓过神来，因为即便是公司最优秀的销售员也很少有一天销售额超过5万美元的，而这位才第一天上班的新人就可以做到40万美元。

“40万美元……你究竟卖了多少货？”经理略显尴尬而又急切地问道。

“有位先生说要鱼钩，但因为是新手，所以不确定选择什么样的鱼钩。正好我经常钓鱼，对这方面的知识多少了解一些，便向他推荐了几款。后来在和他沟通的过程中我了解到，他是一家上市公司的老总，而且空闲时间非常多，对钓鱼的热情也非常高，就把在海上和湖面上钓鱼的工具都给他推荐了一遍。随后，我建议他把大、中、小号鱼钩和鱼线都买了，因为可以在不同的环境感受到钓鱼的不同乐趣。我问他最希望去哪里钓鱼，他说海边，所以就建议他买一条可以在海边钓鱼的小船。结果带他到卖船的分公司后，他选了一艘有两个发动机的帆船。”

听到这里，经理显然已经目瞪口呆，有点不敢相信自己的耳朵。

“只是想买两个鱼钩的顾客，你是怎么说服对方买这么多产品的？”经理问道。

小伙子笑着说：“不，他刚开始只是随便看看，并问了我明天的天气怎么样。我说很好，非常适合钓鱼，结果我们的话题就聊到了这上面，后面他的需求都是我一步步挖掘出来的。关键是我和这个人聊得很

投机，而且他也很大方，然后就成交了这么多产品。”

通过这个例子，我们不难发现，顾客的需求是无止境的，如果你不主动挖掘就会错失很多商机。但是挖掘顾客的需求绝不能依靠谎言进行欺诈，必须建立在顾客利益的基础之上。当然，为了减少顾客的警惕心，在挖掘他们的需求时，不能过于心急，需要循序渐进地进行。另外，在挖掘需求的时候要始终秉承一个原则：为顾客着想。这样，你挖掘的越多，顾客成交的也就会越多。

蚕食策略固然可以将自己的利益最大化，但是在实践中也要防止他人对自己的蚕食。为了防止对方侵吞自己的利益，最重要的一点就是坚持自己的选择，控制自己的欲望。唯有这样，对方才抓不到你的把柄，蚕食策略也就找不到发挥的余地。有时候，也可以采用一些小小的技巧，让对方的蚕食策略落空。比如在谈判中，你可以装可怜，告诉对方你已经把价格压到最低了，如果再低，企业就相当于免费给他们打工一样。或者，你也可以把决策权转移到谈判对手联系不到的你的“上级”身上，让对方产生一种你没有决定权的感觉，这样，他们的蚕食策略也会自然落空。

激将策略——利用对方的自尊心和好胜心

虽然理性通常会在人的谈判过程中居于主导地位，但不能排除也无法否认，感性有时候会喧宾夺主，成为谈判者行为的依据。激将作为谈判的策略就是要破坏对方的理性思维，并让他的感性居于主导地位。当然，激将法并非对所有人都管用，也不是说对谁都可以用。通常情况下，激将法主要用来对付两类人：一类是初出茅庐的“新人”，一类是自尊心或者好胜心强的“老人”。

一家橡胶厂从国外进口一整套现代化皮鞋生产设备，无奈原料和技术力量都不行，结果这套设备一放就是两年。后来，新上任的厂长决定将这套设备转卖给一家制鞋厂。

开始谈判前，新上任的厂长决定先对这家制鞋厂进行一次全方位的了解。通过各种渠道获取的信息，该厂长了解到，制鞋厂是一家经济实力非常雄厚的厂家，但鞋厂的资金基本上都投入再生产过程，所以拿出100万元购买新设备的难度比较大。另外，鞋厂的厂长是一位“富二代”，而且有留学背景，属于年轻气盛型的领导。在对这些信息反复权衡之后，橡胶厂的新厂长决定亲自和对方的厂长谈判，而且使用激将法作为谈判的整体思路。下面便是两位厂长的谈话：

橡胶厂厂长：“上午我到贵厂的厂区、车间转了一圈，而且也通过随行的车间主任对贵厂的生产情况做了一番了解。不得不说，你们的管理水平的确与国内的同类厂家很不相同。从国外回来的高才生，管理起企业的确是不一般。对此，我深表佩服。”

制鞋厂厂长：“您过奖了，企业的管理还处于摸索阶段。以后有什

么地方做得不到位，还劳烦您多多指教。”

橡胶厂厂长：“我很少奉承别人，刚才说的也的确是我的感受。短期来看，贵厂应该不会有什么大的问题，但从长远来看，能否经营顺利可就不一定了。”

听到这里，制鞋厂的厂长脸色顿时变了，刚才谦逊的笑容立刻变成了眉头紧锁，似乎对橡胶厂厂长的言论很不屑。停顿了一会儿之后，制鞋厂的厂长接着说道：“哦！说说您的看法。”

“贵厂现有的设备至少在三五年内都不会过时，但是，5年之后就不好说了。我们厂现有的那套设备，至少在10年后也不会过时。现在如果把它们转卖给你们，我担心两个问题：第一，我怀疑贵厂是否有购买我们这款设备的实力，毕竟这一台设备就相当于你们现有的这些国产设备3倍的价格；第二，我怀疑贵厂是否有能够操作、维护这款设备的专门人才。”

听完这些，制鞋厂的厂长感觉自己受到了轻视，脸上的表情更为不悦。随后，这位“富二代”厂长用炫耀的口吻向对方介绍了他们厂的经济实力以及技术实力。最后，几乎是没有经过周旋，甚至两位厂长都没有一起坐在谈判桌前，这个转卖的生意就达成了。

因为提前获悉了制鞋厂厂长的性格，所以橡胶厂厂长知道该如何去刺激对方。不过，在刺激之前，他还顺带夸了一下对方厂里的管理。虽然这种夸赞非常大众化，但效果非常好。这会让对方觉得，他接下来的怀疑是秉着公正的立场而说出的，并非是想故意激怒他。由此可见，使用激将法也是有技巧的。除了上述技巧之外，还有一些事项需要在使用激将法的时候注意。

1. 与谈判内容相关

使用激将法时，必须有一个底线，就是不要拿对方的隐私或者生理方面的缺陷作为激怒对方的话题，也可以说不要对对方进行人身攻击。否则，固然可以达到激怒对方的目的，但对你个人的形象也会产生极为恶劣的影响。通常，选择激怒对方的话题，最好和谈判涉及的话题相关，比如“信誉”“购买力”“决定权”等较为敏感的因素，这些因素更容易激发对方的好胜心，也更容易成功。

2. 要有限度

做任何事情，都要有一个限度，如果突破了这个限度，则好事也会变为坏事。激将虽然是为了激怒对方，但如果超过了一定的限度，就有可能击垮对方。如果真的是这样，就会产生与你初始目标相悖的状况。

3. 重在语言，而非立场

对谈判双方而言，立场是根本。如果用立场来刺激对方，则会让对方觉得你是在挑衅，从而造成更大的对立。要知道，不管采用哪一种激将法，都是通过语言来实现的。为了让激将的效果最佳，语言就需要适合对方，而不是一味地强横无礼。

4. 不能太露骨

激将只有在对方不知情的情况下才能达到激将的目的，如果对方知道你在激将，自然不会上当。特别是遇到经验丰富、心思缜密的谈判对手时，更是要小心。如果你激将对方不成功，则很有可能会被对方激怒。

5. 因人而异

前面我们讲过，对初出茅庐的“新人”和自尊心强的“老人”适合采用激将法。即便如此，他们的性格也各不相同。有些人只需要稍微刺激一下就可以，有些人需要狠狠地刺激才行。所以说，谈判的时候，一定要摸清对方的性格、脾气等个人信息，然后再有针对性地采取激将策略。

第四章　注重方法，让沟通深入人心

耐心是一切聪明才智的基础。

——柏拉图

只有弱者才会逞强，只有强者才会示弱。

——张嘉佳

成功＝艰苦劳动＋正确的方法＋少说空话。

——爱因斯坦

情感补偿，消除对方的不安心理

吴斌和妻子张娜打算利用“十一”长假到欧洲进行一次期待已久的旅行。吴斌的想法是可以在那里租一辆汽车搞一个自驾游，但妻子张娜却坚持要乘坐火车，不开汽车。事实上，他们去年在美国旅行的时候就是自驾游，可没遇到这种分歧，这是为什么呢？原来美国对限速有很多规定，带自动变速器的汽车更多。所有这一切都让张娜觉得在美国开车会更安全，但在意大利开车，她则缺乏安全感。

吴斌告诉妻子，意大利人的驾驶习惯和美国人没有什么区别，但这并未说服妻子。吴斌意识到，妻子的恐惧是非理性的，真正可以说服她的做法就是消除她的恐惧。于是，吴斌对妻子说：“我们可以给汽车安装一个GPS导航系统，而且只在白天开车。另外，我们还可以为汽车买一份更高额的保险，重要的是，如果开汽车，我就可以带你到意大利的乡村去逛逛。”

“意大利的乡村，真的吗？”妻子眼前一亮，兴奋地问道。

“当然！”吴斌说道。

“好吧，我们租一辆中型车就可以了，只要能自由地在意大利的乡村穿梭就行。”

所以说，遇到这类分歧，只要认真思考对方心里的真实想法，知道对方真正担心的是什么，就可以有效地说服对方。情感补偿有时候可以是几句表示同情的话，表示抚慰的眼神或者道歉，甚至耐心地听心情烦闷的人把话说完等。情感补偿可以让对方从一种非理性的状态一步步朝更理想的结果靠拢。

有时候，重视对方的感受也是情感补偿的一种方法。重视他人的方法非常多，但是很多谈判者都缺乏技巧或者不够用心，因此不清楚该用什么方法表现对对方的重视。其实，只要对对方的性格足够了解，就会找到他的需求，进而满足他被重视的心理。

一家电视台打算邀请一位明星录制一个节目，但这位明星很自大，而且要求很多，他说飞机只坐一等舱，酒店只住五星级的。事实上，这些钱或许对明星不算多，但对这家电视台而言，可是一笔不小的开销。最后，电视台请了一位内部的谈判高手去说服明星。这位代表电视台的谈判者出发前，从私下里了解到这位明星非常重视其身份地位和曝光度。因此，谈判代表找到这位明星后，先告诉对方，电视台打算安排当地的十多家媒体对明星的行程进行全方位跟踪报道。不过，为了报道的效果，电视台只能安排他坐经济舱。明星考虑了一会儿之后，就爽快地答应了。

很多问题貌似很复杂、很棘手，其实只要换个角度去思考，就会有全新的解决方法。情感补偿有时候对于减少对方的恐惧也有着非常巨大的作用。我们都知道，恐惧会让人麻痹，从而无法清醒地思考。要想与对方建立稳固的关系，很大程度上要通过谈判减少对方的恐惧。要做到这一点，首先你要搞清楚对方恐惧的是什么。即便对方的恐惧看上去很荒谬，但这对他们而言是客观存在的，所以你要从恐惧的原因入手，用情感抚慰他们，直至实现想要达到的效果。

其实，上面吴斌和张娜的故事里面就包含着通过情感补偿来化解对方恐惧的成分。情感补偿就是人们日常生活的一部分，它几乎总能化解人们的各种分歧、矛盾。当人们面临诸如烦闷、愤怒、失望、紧张等情绪的时候，只要从他人那里获得一点鼓励性的语言，精神立马就会变成另外一个样子。其实，这也是情感补偿的作用。可见，情感补偿的作用

非常广泛。而在谈判的时候，谁懂得情感补偿，谁就可以占据谈判的优势。

循序渐进地攻克超长谈判

有些谈判，三言两语就可以结束，比如商场里的买卖；有些谈判，三年五年也未必能成功，比如我们国家加入世界贸易组织（WTO）的谈判，前前后后经历了15年。从某种程度上讲，这种超长的谈判也很正常，毕竟任何说服都不可能是一帆风顺的，中间难免会遭遇挫折，需要你为之付出一定的努力。拿“三顾茅庐”这个典故来说，当时刘备、关羽、张飞去了两次都没有见到诸葛亮，结果关羽认为诸葛亮不过是徒有虚名，不敢来见，而张飞更是说只需自己一个人去，如果对方不从，便捆着对方来见。三人中，唯有刘备最有远见也最有耐心，结果第三次拜访如愿见到诸葛亮。现如今，人们也常用“三顾茅庐”来比喻真心诚意，一再邀请、拜访有专长的贤人。贤能的人也好，复杂的事情也罢，都需要一定的耐心才能争取，才能解决。而没有耐心，做人注定一事无成，做事更是会半途而废，谈判也会屡谈屡败。所以，要想获得谈判的成功，要想成为一个优势高手，就必须懂得循序渐进的道理，即必须拥有耐心。

武珍最近打算辞去她在公司人力资源总监的工作，但是丈夫张勇却不同意她这样做。事实上，像很多管理者一样，武珍对大公司特有的官僚主义作风非常反感。想说服妻子放弃辞职，张勇有一大堆的理由，比如福利好、上班时间灵活等，重要的是，如果武珍再工作一年，就有可能会被调到北京总部工作。不过，张勇也清楚，如果他将这些理由一下子全都说给妻子，对方肯定会抱怨张勇不在意她的感受。于是，张勇决定改变策略。

他先是对妻子的感受表示认同，还说自己的公司也存在着非常烦琐的官僚作风。接下来，张勇又说：“即便如此，现在的公司依然有更大

的优势。除了你现在享受的各项福利之外，将来如果真的被调到总部，那么我们还可以想办法把户口迁到那里，以后孩子可以接受更好的教育。”张勇并没有一次性把这些理由都说完，而是在接下来的近一个月里，隔三岔五地和妻子主动聊她辞职的事情，而且每次都在表示理解妻子感受之后，又说一大堆留在公司的好处。最后，妻子主动放弃了辞职。事实上，还不到半年，武珍就收到了北京总部的入职邀请。后来，他们全家都把工作转移到了北京，而且孩子的户口也顺利地迁到北京。

我们可以说，耐心是这个世界上最容易的事情，也可以说它是最难的事情。说它容易是因为，它只需要你静静地等待即可，不需要付出特别的脑力、体力；说它难是因为，没有几个人在耐心等待的时候，能够心不慌、脑不乱。其实，说服本来就是一件很让人烦恼的事情，你一而再、再而三地对他人进行说服工作，对方肯定会心生厌恶。在这种情况下，对方又凭什么会接受呢？事实上，很多人正是被这种百折不挠说服的。在感情上，因为一方的耐心、坚持，而导致两人终成眷属的例子也很多。或许刚开始，女孩子并不喜欢男生，但男生天天给她送玫瑰、写情书，任谁都招架不住这样的“攻势”。人们常说的“一见钟情”在现实生活中并不多，大部分人的感情都是慢慢培养起来的。

在谈判中，作为被劝说的对象，人的本能反应往往是抗拒，甚至是直接拒绝，因为接受他人强加给自己的观念会让他们产生挫败感或屈辱感。所以，谈判的时候应保持耐心，不到最后一刻，绝对不要放弃。

不等价交换，改变他心中的估值

谈判的时候，有一个细节经常被各方忽略，那就是各方对于价值大小所持的看法不一样。事实上，一旦认识到这一点，并找出那些各方对其价值大小持不同看法的东西，就可以利用它们进行交易。比如，你带着孩子在超市里购物，正好有别人家的孩子从你们身旁经过，手里拿着一个变形金刚，你的孩子非要纠缠着你要。你知道，这样一个变形金刚少说也要四五百元，而且以你对孩子的了解，知道他并不是真的喜欢，只是一时兴起，才嚷嚷着要。为了让孩子放弃买变形金刚，你问他："上次你不是说想买一个新书包吗？妈妈手上没带那么多钱，如果你要买变形金刚，那么这个书包就买不来了。"通常情况下，孩子都会改变注意，选择自己真正想买的那个东西。其实，这就是不等价交易原理在现实中的应用。

在谈判过程中，利用价值不相等的东西进行交易可以让谈判项目中的总体价值增加，双方也会因此而获得更多。利用不等价交换，可以让对方对价格的敏感度降低，双方的信任度会提升，你自己对对方的价值也会相应地增加。无论在事业性谈判还是在生活中都是如此。

有人将不等价交易称为"扩大整体利益"或者"双赢"，但这些冠冕堂皇的词汇都没有揭示这一方法的本质。要想充分发挥"不等价交易"的魅力，你必须搞清楚对方是怎么想的。同时，你也必须对自己脑子里面的想法非常了解。随后，找出对一方而言价值不大但对另一方却很有价值的东西进行交易。对方脑子里的想法可以和本次交易相关，也可以和本次交易没有关系，但是你可以让他的想法和交易以外的任何事情相关。

方宇是一家互联网公司的创始人，谈到自己的成功，他说过这样一

件事情。当时，他正在就第二轮融资的事情与几个投资人见面。其中有一个叫谭峰的人是主要投资人，其他几个投资人都会参考他的意见。不过，在谈判过程中，方宇明显感觉到谭峰很不在状态，对于自己为公司规划的发展蓝图也只是简单看了两眼，并没有做出自己的评价，而是不停地看手机。方宇认为，如果一直这样下去，则很挫伤其他投资人的情绪。他借故走出会议室，找到了谭峰的秘书，想了解一下他的老板最近是否有什么烦心事。

见方宇很严肃而且很着急的样子，秘书也没有隐瞒他什么，就把谭峰母亲马上要从国外回到北京，而且再过两个小时就要下飞机的事情告诉了方宇。但是谭峰除了和方宇见面之外，接下来还有一个非常尊贵的客人要见，估计是没时间亲自接自己的母亲了，所以内心可能是有点亏欠。

获得这一消息后，方宇马上回到了会议室，叫停了与几位投资人的面谈。随后，他在谭峰耳朵面前悄悄地说几句话之后，就离开了。当天晚上，谭峰按照约定的时间去见了那位尊贵的客人，而方宇则开着车，花了将近一个半小时到首都国际机场亲自接谭峰的母亲。后来，方宇的公司顺利地拿到了第二轮融资。

方宇的付出只是占用几个小时去机场接人，而谭峰的付出却是价值几百万的信任，就谈判而言，两人进行了一次非常不等价的交易。重要的是，方宇的付出与谈判本身没有任何关系。很多时候，人们都会觉得不等价交易过于荒谬，而且不现实，但是通过这个例子我们会发现，不等价交易，有时候就是如此神奇。

运用不等价交易的时候，人们需要留心其背后的一个关键驱动力——无形之物。所谓无形之物，就是金钱以外的对对方同样很有价值的

东西。

侯丹阳是一家推土机租赁公司的经理，一次她受公司委托到一家建筑公司收取欠款。事实上，这已经是她第三次去了。可能是对方见她身材矮小而且又是个女人，每次总是摆出一副趾高气扬的架势，既不说不还，也不告知究竟什么时候还。不过这一次，侯丹阳是有备而来的。她借助自己一个同学的关系，为对方的孩子弄到了一张蔡依林演唱会的门票，并当着对方的面亲手交到了孩子手里。原来，上次侯丹阳来要钱款的时候，对方的妻子、孩子也都在办公室，而且孩子嚷嚷着说要去听蔡依林的演唱会。而且当时演唱会的门票已经卖完了，没有关系，根本不可能弄到。当建筑公司的那位老板看到孩子拿到门票的那股高兴劲儿，心顿时就化了，不仅给侯丹阳让座，还亲自倒茶。毫无疑问，侯丹阳当天带着一分不少的欠款回到了公司。

不等价交易其实对孩子极其管用，比如你可以用香蕉换取他手中的苹果，也可以用一个喇叭换取他的布娃娃。虽然都属于“物物交换”，但是附加在其中的特殊感情却是无形的。

以退为进，令对方看到自己的“弱势”

过于强势反而会对自己不利，特别是在谈判桌上，有时候双方较量的不是临场的应变力，谁更强势，谁的声音更响亮，而是看谁更讲究策略、更能耐住性子。谈判桌上有两种人最难对付：一种是反应敏捷、伶牙俐齿的强者，一种是反应迟钝、犹豫不决的愚者。真正的愚者恐怕永远也做不到强者的气场，但精明的强者却可以伪装自己，让自己看起来像弱者。

两家分别来自日本和美国的公司进行谈判，从早上9点一开始，整个局面就被美国人牢牢地握在手里，他们还时不时地向日本公司的谈判代表发问。他们通过播放PPT，详细地介绍各种图表、数据，但是日本人一言不发，只是静静地坐在那里听着。两个小时后，美国代表关掉了放映机，心想日本人应该不会有什么反对意见了，便询问日方代表的看法。

一位日方代表面带微笑，略显失望地说了一句：“我们还不太明白。”

“不明白？你能说一下是哪一块不明白吗？”

“都不明白。”

美国人压住心中的怒火，问道：“能说得具体一点吗，从哪里开始不明白的？”

这时，另一位日本代表说道：“就是从你们打开放映机开始播放的时候就不明白。”

美国人顿时傻了眼，问道：“那怎么办？”

第三位日方代表说：“那就劳烦您再讲一遍吧！”

眼看马上就到吃中午饭的时间了，而且刚才是用了两个多小时才讲完的，如果再讲一遍，不知道要到猴年马月。美方代表就像泄了气的皮球，最后不得不放低要求，和对方达成协议。

美国公司准备得很充分，显然是有备而来的，日方如果和他们正面交锋，则很难占到便宜，所以他们采用以退为进、大智若愚的办法，从侧面进攻对方的心理防线，最后如愿以偿。

19世纪末，一家法国公司准备在哥伦比亚的巴拿马省开一条连通大西洋和太平洋的运河，经过谈判，最后双方达成了协议。工程如期开工，但该项目的法方负责人很快就发现，因为当地地形恶劣，工程进度比预想中的要慢很多。没过多久，公司就因为资金短缺陷入了困境。最后，综合考虑之下，法国公司不得不将巴拿马运河的开凿权以1亿美元的价格卖给了美国政府。美国方面早就对巴拿马运河产生了浓厚的兴趣，此时却故作姿态，拿出一份报告说在尼加拉瓜开凿运河更省钱。报告中提到，如果花费1亿美元购买巴拿马运河的开凿权，还不如在尼加拉瓜开运河。

法国公司对美国政府的这种潜在想法大吃一惊，同时也担心美国政府会退出，就同意削价，将报价降到了4000万美元。

对于这样的价格，美国政府仍然感到不满意，又提交了一套方案，说如果美国政府能同哥伦比亚政府达成协议，就同意开凿，否则还会选择尼加拉瓜。

这样，哥伦比亚政府也坐不住了，最后勉强同意以100万美元的代价长期租给美国一条两岸各宽3公里的运河区，美国每年另付10万美元的租金。

美国政府就这样，用“以退为进”的策略，让法国公司和哥伦比亚政府屈服，以低价攫取了巴拿马运河的开凿和使用权。

以退为进巧示弱就是让对方看到自己的弱势，从而会让他们放松警惕，这样就容易掌握对手的真正意图。这个时候再想用什么方式取胜就是技术问题了。很多情况下，经验丰富的谈判高手的底牌很难被摸清，这时就需要用分析和推断来为对方“把脉”。如果对方有打持久战的意图，则不妨冒险以退出恐吓对方，等打破僵局后再谋出路。

想让对方在关键问题上让步就不要急于表现出来。当然，你可以在较小问题上先让步，不过最好不要草率，以免对方看出你的意图。在谈判过程中，你需要吊对方的胃口，只有那些他们真正努力争取过的东西，才会让他们满意。所以，让步之前，先让对方争取。

能坐在一起谈判就说明需求是双向的，明白了这一道理，就应该利用对手的弱势，在谈判中采取以退为进的策略，弱化自己，隐藏企图。最后，等对方的忍耐到了一定地步，再迅速抓住机会迫使对方就范。

找出对方的驱动力，让谈判更具优势

如果想要在谈判过程中占据上风，就需要对谈判对手有一个全面深入的了解。但很多人却只是把注意力集中在谈判对手的学历、专业知识、性格等方面，而忽视了另外一个比较隐性却很重要的要素——驱动力。

很多人会有疑惑：难道对方的驱动力不就是他所代表的个人或者组织的利益吗？这一点自然没错，但是用利益来指代驱动力，范围未免太大，故而也就失去了它应有的意义。此时，我们不妨换一种方式问自己：他们到底想要什么？

福特汽车负责公司关系的执行副总彼得·佩斯特洛曾经说过这样的话："在进行任何一场谈判之前，你都需要对整个谈判做出认真的评估，确定究竟什么才是对自己最重要的。如果你只是为了买一把锤子，那么只要关心结果就可以了；如果你还要考虑和对方以后的合作，就要考虑怎样才能让双方都满意。如果是在进行后一种谈判，我建议你在得到自己想要的结果的同时，多考虑一下对方的感受。"想要对对方的感受进行深入的了解，就需要对他背后的驱动力有一个全面的认识。唯有这样，你才可以采取最佳的谈判策略，在最短的时间内实现谈判的目的。那么，谈判者的驱动力一般可以分为哪些类型呢？

1. 竞争驱动力

对很多新手而言，竞争驱动是一种比较熟悉的驱动。在这种驱动力的促使下，谈判的一方会尽可能多地了解对方，同时也减少对方对自己的了解。这种驱动很容易催生出"你死我活"的较量，往往对谈判结果不

利。不过，如果谈判者在一开始就秉着双赢的原则，这种驱动力就会催生出异常强大的正能量。谈判者在被竞争驱动力影响的时候，一定要保证方向正确，不能被私心或者虚假的现象蒙蔽。

2. 解决驱动力

相对于其他驱动，解决驱动是最理想的一种谈判形式。在这种驱动力的影响下，双方都渴望找到一个实现共同目标的解决方案。另外，在这种驱动力的刺激下，谈判双方一般都会抱有一种乐观的心态，说不定最后还会激发出一些比较有创造性的解决方案。

房屋交易就能够体现解决驱动力的作用。比如买方看中了某处房产，在谈判的过程中，卖方意识到对方的核心问题在于资金。此时，卖方一般都会想办法帮他解决，比如介绍银行贷款的渠道。

在解决驱动力的影响下，一个非常大的便利之处就在于，谈判双方一般都不会设立任何立场，事实上，谈判双方根本就不是竞争对手的关系，而是合作者的关系。那么，这种解决驱动力就真的没有瑕疵吗？肯定不会。事实上，不能排除有些谈判者只是假装为了解决问题，一旦你亮出了底牌，他就会采取一种竞争性的态度。所以，即便谈判是为了解决问题，也不能不对谈判对手毫无隐瞒。

3. 个人驱动力

对有些人而言，谈判并不是为了获胜，也不是为了寻求最佳的解决方案，而是最大化地谋求个人利益，比如按时间收费的律师。这类律师往往不会尽快解决一起官司，因为这不符合他们的个人利益。遇到这类情况，最好的解决办法就是满足对方的个人利益。此时，你可以把自己

的解决方案告诉代表谈判对手的律师，如果律师不接受（因为这样会影响他的收入），你就威胁直接与他的客户谈判。毋庸置疑，律师不希望这样的情况发生。但是，如果他意识到自己的客户有可能会接受这样的提议，他就会被迫接受你的提议。

4. 组织驱动力

有些谈判者在谈判的时候，并不是代表自己，而是代表相关的组织。现实中，这类谈判者非常多。既然如此，他们就需要在好的解决方案与向组织交差之间找到一个平衡点。遇到这类谈判者，首先需要明确一个问题："谁是这件事情的真正主宰？是他们的股东，还是法律部门？"弄清楚了这些问题，就可以调整方案，让最终的解决方案避开可能会遇到的各种障碍。有时候，为了达成协议，也可以设法为谈判对手创造一些条件，以便于他们更好地说服组织中的决策者。

5. 态度驱动力

受态度驱动的谈判者一般都比较感性，只要谈判双方互相喜欢、彼此信任，问题就很容易解决。另外，这类谈判者一般都很喜欢面谈，因为这样可以亲自感受对方究竟是一个什么样的人。他们会坚信这样一种信条：只要能够深入地了解对方，就没有解决不了的问题。

我们自然无法忽视信任在谈判过程中的价值，但优势谈判高手们都很清楚，即便双方建立了信任感，也要尽量考虑双方的利益。只有这样，才能达成让双方都满意的结果。更何况，信任本身也有可能人为制造。

第五章　读懂人性，巧妙赢得对方的好感

以忍制己情，以恕制人情。

——陈继儒《小窗幽记》

与其做愚蠢的聪明人，不如做聪明的愚人。

——莎士比亚

你好、谢谢、对不起，再见、拜托、没关系，客套词救了我们多少人的命呢。

——八月长安《最好的我们》

世故不可怕，只要讲人情

无论如何，谈判都是在和人打交道。人们为了各自利益的最大化，难免会变得世故。如果对方的世故不影响谈判的进行，则自然不能算是坏事；如果对方的世故阻碍了自己的利益，则肯定不能说是好事。其实，世故既避免不了，又不像有些人想得那么可憎。关键在于，你如何看待对方的世故，以及用什么方法去化解对方的世故。

很多人想当然地以为，谈判只不过是就事论事、讨价还价而已。这自然不错，但谈判中的人情有时候会比所谓的谈判技巧、专业知识更管用。而人情本身，就是对付世故之人的灵丹妙药。很多谈判者在自身处于优势的时候，很容易犯的一个错误就是不近人情。也正因为如此，他们的立场往往很强硬，不管对方的要求多么微小，他们都坚决不退让一步，好像也希望借此来强化他们的优势。这样做的结果可能是，你达成了自己利益最大化的目标，但也会失去以后再合作的机会。

有些谈判是为了解决短期的纠纷，有些谈判是为了化解长期的矛盾，但不管属于哪一类谈判，输赢都不是双方渴求的最终目标。以商务合作为例，如果这次因为你的世故，让对方没捞到任何便宜，那么下次对方会选择别的合作伙伴。到时候，你损失的可能就不是上次那一点点利益。相反，如果你在世故之余，在人情方面多些慷慨，那么对方也会异常感动，特别是当你处在谈判优势的时候。或许我们可以这样讲：世故是为了短期的利益，人情是为了长期的合作。

有人认为中国是一个人情的社会，这一评价自然中肯，但哪个国家，哪场谈判里面没有人情的要素呢？即便有些谈判场合的确很严肃，有些谈判对象确实很理性，但也只能说明人情比较隐晦罢了，不能说没

有人情。

与人生相似，谈判中有成功者，也有失败者，有春风得意者，也有郁郁寡欢者。与其说是他们口才不佳、知识储备不足，不如说是不懂人情世故。人都是有感情的，一场谈判如果只是干巴巴的数据、冷冰冰的面容，那么失败者的损失未必最大，但获胜者的利益肯定也是最小的。相反，一场有人情味的谈判，即便获胜者的利益已经达到了最大值，但失败者的心情反而不会沮丧。

迪巴诺是纽约一家面包公司的负责人，而且该公司信誉良好，生产的面包质量也很好，价格适中。不过，让迪巴诺疑惑的是，与他的公司距离不远的一家大饭店从来没有从他们这里订购过一次面包。为了把自己的产品打进这家饭店，迪巴诺把自己所能想到的各种促销手段都用上了，包括每天给饭店负责采购的经理打电话，而且每周都去拜访一次。有一段时间，迪巴诺甚至在饭店里租了一个房间，住在那里和经理谈生意，但都无济于事。这种状态一直持续了四年左右。不过，迪巴诺并不是那种轻易认输的商人，他决定改变谈判技巧。以前，他总是把兴趣点放在生意的成交方面，这次，他开始对饭店经理本人关注起来。经过私下的调查，他获悉饭店经理是美国一个饭店协会的会长，而且每次协会有什么活动，他必然前往参加。

得知这一信息后，迪巴诺立刻对该协会做了一次彻底的研究。这一次，当他再去饭店拜访经理的时候，他对自己公司面包的事情只字未提，反而对饭店协会的事情充满了浓厚的兴趣。基于此，饭店经理也改变了以往冷漠的态度，与迪巴诺畅谈了半个多小时。最后，他甚至邀请迪巴诺也加入这个协会。几天后，迪巴诺的面包公司接到了那家大饭店采购部打来的电话，说是让他们送些样品和价格表过去。这让迪巴诺惊喜万分，感觉事情终于有了转机。果不其然，没两天，正式的采购清单

就下来了。当迪巴诺亲自上门送货的时候，饭店采购人员都无不惊奇地问道："真不知道你究竟采用了什么技巧，让我们经理换了一个已经合作十年的面包供应商。"

通过这个故事，我们不难发现，尽管有时候你硬件的各方面条件都不错，但依然无法达到说服对方的目的。而人情作为"软实力"的一种体现，可以非常巧妙地化解对方的敌意。有些人或许会认为，靠人情有点阿谀奉承的嫌疑，但只要人情是合理的，而且可以带来圆满的结果，就没有什么不妥。

在谈判的过程中，我们会遇到各式各样的人，他们的性情、喜好、兴趣点也都各不相同。基于此，谈判的技巧、策略也要因人而异。不过，人情作为一个普遍性的技巧，犹如万能钥匙般管用。那么，为什么人情可以发挥如此大的魔力呢？其实，归根结底，人终究还是有感情的，而讲人情也是大众的心理习惯。在谈判桌上，我们会发现，那些有人情味的人会产生更大的吸引力以及凝聚力。

如果你和谈判对手完全不认识，借助人情迅速地拉近彼此的距离，接下来的谈判就会相当顺利。如果你的谈判对手是某个领域的专家，那么不妨谦卑一点，以请教的口吻与之交谈，对方也会对你抱有好感。

在谈判过程中，有很多方面可以展现你的人情，而且一旦被对方认可，整个谈判的顺畅度都会大大超出你的意料。

小客套，大智慧

客套可以是一种礼节、一种问候，也可以是一个手势、一个微笑等。客套虽然不属于谈判的内容，但它可以表示关心，让他人感受到尊重，进而拉近谈判双方的心理距离，形成共鸣。

俗话说：“礼多人不怪。”客套作为人们日常交往的一种文化，也是谈判前的礼节。所以说，客套话多说一点，非但不会招他人厌烦，还有利于双方的沟通。

客套的技巧、应酬的艺术虽然不是谈判的核心，但它们在谈判的过程中所发挥的作用却不容小觑。谈判从某种程度上讲更像是在发展人与人之间的关系，使彼此的关系更加密切。如果你懂得了怎样应酬、如何客套，就很容易获得对方的信任，进而顺利地达成自己的谈判目标。

客套并不庸俗，也不高深，事实上，自然最好。为了让客套不显得尴尬，你需要对人们的一般心理诉求有所了解，知道什么样的言谈举止会让别人听着顺耳、看着顺眼、感觉顺心。

如果从人性的角度分析，你就会发现，几乎每个人都喜欢被关心、赞美以及尊重。所以，当你的谈判对象是一个病人时，你不妨多说两句表示关心的话；如果你的谈判对象是一个妙龄少女，则不妨多说两句赞美的话；如果你的谈判对象是一位老师，则不妨多说两句表示敬仰的话。通常情况下，这样的客套并不需要你发挥多少创造力，也不会让你感觉到心虚，因为你的这些有针对性的客套都是对实情的客观再现。

不管是在商务谈判中，还是娱乐购物或者谈情说爱中，有些人总能够八面玲珑，而有些人总是会四处碰壁。其实，八面玲珑的人并不是智

商就高人一等，也不是情商特别出类拔萃，而是能够很好地把握人的个性，并有条不紊地进行沟通。

当然，现实中的人并非都容易相处，而且有些很有个性的谈判者生性孤僻，除了工作上的事情外，他们不喜欢和人交流。那么，遇到这种个性迥异的谈判者，该如何客套呢？

首先，要提前对谈判对手的基本情况做一个大致的了解，当然，这里的了解更多的是生活方面的。要知道，每个人都有自己的兴趣爱好，也都有自己的交际圈子，如果在谈判前了解了这些信息，就可以在客套的时候把这些作为拉近关系的素材。事先准备还有一个好处就是，如果对方的兴趣点正好是你的盲点，你也可以及时“补课”。

其次，善于捕捉对手的心境。谈判中比较忌讳的一点就是该说的时候保持沉默，不该说的时候夸夸其谈，这就属于典型的不考虑对方心境的做法。为了能让说出的话更加得体适宜，你就需要注意观察对方的心理变化。如果感觉不方便说，不能直说，就缓一会儿再说，或者委婉地说。捕捉对手心境的时候，需要对对手的性格有一个大体的了解：他是外向的，还是内向的。如果是外向的，则尽量随意一些；如果是内向的，则尽量委婉一些。

林语堂曾经说过：“中国人求人办事就像写八股文，寒暄和客套都是少不了的。如果直截了当地开题，就显得不风雅，如果是生客就会更加冒昧。”客套虽然不属于谈判的核心，但没有客套，整个谈判将会显得异常生硬。事实上，如果你在客套环节表现出色，则不仅能够在最短的时间内拉近与对手的关系，而且可以从对方嘴里获取可能的潜在信息。所以，不要小看谈判中的客套，它有可能就是发挥你智慧的舞台。

迎合对方的兴趣是硬道理

研究罗斯福的权威作家伯莱特福曾经对罗斯福有过这样的评价："不论对方是牧童还是骑士，或者纽约的政客，罗斯福都知道该和他说什么话题。"那么，罗斯福究竟如何做到这一点的呢？

很简单，就是不管要见什么人，罗斯福总是会在对方到来的前一个晚上稍晚些睡，翻阅一些对方特别感兴趣的话题。和所有领袖人物一样，罗斯福深知接触对方内心思想的妙方就是和对方谈论他最感兴趣的事情。事实上，成功人士基本上都清楚这一道理。

查尔斯·华尔德是纽约市一家大银行的职员，一次他受命准备一份关于某公司的机密文件。他知道一家大实业公司的董事长掌握了他所急需的这些材料，就去拜见这个人。正当华尔德被引进董事长办公室时，一位青年女子从门外伸进头来，告诉董事长说她今天没有什么可给他的邮票。

原来，这位董事长正在为自己12岁的儿子搜集邮票。

华尔德向他介绍了自己的来意，然后问他一些问题。但是，这位董事长的回答十分含糊不清。很明显，这位董事长对华尔德的来访并不欢迎，也不愿意多说什么。如果就这么枯坐着，结局肯定会很糟糕。就在他一筹莫展的时候，突然想到了董事长的秘书对他说过的话——邮票，12岁的儿子……同时他又想起自己所在银行的外汇兑换部经常收集邮票——世界各地寄来的信上取下来的邮票。于是，他简单地介绍了一下自己，没有过多停留就回去了。

第二天下午，华尔德再次前去拜访这位董事长，并请人传话进去，

说他有些邮票要给董事长的儿子。结果，华尔德受到了董事长的热烈欢迎。董事长向华尔德露出善意的微笑，说：“我的儿子肯定会喜欢的。”他抚摸着邮票，不断地说：“看这张！这可是无价之宝啊！”

接下来，两人花了一个小时谈论邮票，并看了董事长儿子的照片。然后，董事长又用了一个多小时的时间谈了他所知道的一切情况，并把他的下属叫进来询问。他还给几位常有来往的人打了电话——他把所有的事实、数字、报告以及信件全都给了华尔德。后来，当华尔德回忆起这件事的时候，他说自己取得了一个“大丰收”。

古罗马著名的诗人西拉斯早在公元前100年就曾说过：“我们对别人产生兴趣的时候，恰好是别人对我们产生兴趣的时候。”所以，优势谈判的一条非常重要的原则就是：真诚地关心他人，讨论对方感兴趣的话题。

很多人在刚开始谈判的时候都不知道该如何入题，其实，谈论双方感兴趣的话题就是一个非常不错的技巧。只要能聊到对方的兴趣，你们之间就会产生共鸣，感情也会更上一层楼。知道了对方兴趣所在，你就可以对他的个性、需求以及生活习惯等更多个人信息有所了解。不要小看这些信息，说不定在谈判的关键时刻能发挥非常大的作用。

纽约电话公司曾对电话中的谈话内容做过详细研究，以了解哪些字在电话中是最常用的，结果发现用得最多的是“我”，在500次电话谈话中，这个词曾被用过3990次。这充分说明了一个道理：人是一个以自我为中心的物种，他们对自己感兴趣的程度远远超乎自己的想象。这既是人性的弱点，又是优势谈判者眼中的优势。谈判的时候，你自然是希望对方对你抱有好感，并答应你的条件，为自己赢得最大的利益。此时，你可以利用人们渴望得到他人关注的心理倾向，聊对方感兴趣的话题，

因为这会让他们产生自己是中心的感觉。你谈论一个人的兴趣，实际上就是对这一爱好的肯定，从某种程度上讲，也是对这个人的肯定。既然兴趣如此重要，那么，该通过什么样的方式获取对方的兴趣呢？

有一点是肯定的，那就是在谈判之前先查阅对方的个人资料，尤其是对方感兴趣的话题或者具体的兴趣爱好。不过，通过准备工作来获取对方的兴趣未必会准确，也不一定全面，你还需要在和对方谈判的过程中注意观察对方的言行。

通常情况下，人们在谈到自己感兴趣的事物时，瞳孔会不自觉地张大，语速也会明显加快。如果在谈判的过程中遇到类似情况，就可以断定这是对方的兴趣点。

刘丽是一家首饰店的经理，一天当她值班的时候，发现有位长相俊美的年轻女性在柜台前看了很久，也没有说话。刘丽上前打了声招呼，问道：“您好，请问您需要什么样的首饰？”那位女士似乎戒备心挺强，表情冷淡地说道：“没什么，就是随便看看。”

不过，作为老资历的人，刘丽感觉这位女士一定是一个准顾客，因为这位女士一直用手在摸自己的上衣，似乎对自己的衣服很喜欢。于是，刘丽就趁机问道：“你的这件上衣真漂亮，你的眼光真不错。”

听刘丽这样一夸，那位女士马上把注意力收回到了自己的上衣。刘丽继续说道：“这衣服的款式不常见，你是在哪里买的，改天我也看看去。”

那位女士以一种高傲的口吻说道：“估计你是买不到了，因为国内根本没有。我是托一个去意大利旅行的朋友买的。”

刘丽又连连夸赞了两句，然后说道：“你这衣服确实不错，如果再配个好看的首饰，就更好了。”

那位女士说：“我也这样认为，但是不知道该选哪件首饰好。”随后，刘丽就抓住了机会，把店里几件比较上档次的首饰拿给对方看。最后，这位女士选了一个最贵的买了。

刚开始，这位女士之所以拒绝刘丽的好意，是因为刘丽还没有抓住对方的兴趣点。从表面上看，对方是在看首饰，但关键她是为了衬自己的衣服。所以，当刘丽夸赞了对方的衣服之后，沟通就顺畅多了。

现实中，很多销售员之所以啰啰唆唆地说了一大堆，但就是卖不出产品，就是因为没有抓住对方的兴趣点。谈判的时候也是如此，如果没有聊到对方的兴趣点，或者协议的条款没有刺激到对方的兴趣点，就有可能给谈判带来诸多变数。

把表现“聪明”的机会留给别人

攀比心理通常带有贬义，但不可否认，这一心理在大部分人身上都多多少少有所体现。特别是在谈判的时候，双方都期望自己表现得比对方要聪明一点。不过，基于这种心理而表现出来的行为未必对谈判结果有利。事实上，真正的谈判高手通常都会表现出大智若愚的样子。

知乎上曾经有一位有过几年跨国商务谈判经验的作者回答过“优势谈判高手的特征”这一问题，其中一点就是“那些能跨国做生意或者出差代表公司谈判的人，很多表面看上去呆呆傻傻，实际非常聪明。很多年过花甲的外国谈判者，说起话来总是手舞足蹈，而且面部表情丰富，常常对各种事物充满好奇，还会表现的一脸天真。但这并不代表他们真的知道的很少，而是教育环境培养出来的性情罢了”。他还举了一个例子，说有个美国谈判代表来中国出差，结果还拖家带口。有一天晚上，这位知乎作者带他们全家去美食一条街溜达，结果一家五口，围在一个炒菜摊儿跟前看胖厨子炒田鸡。他们五个人都一个表情，聚精会神，盯着胖厨子看了好久。旁人都很难相信眼前这位男主人就是代表美国公司的高级谈判代表。

大智若愚并不是真正的愚蠢，而是隐藏自己的实力，规划好自己的策略。有时候，谈判一方的“愚蠢”会让另一方放松警惕，但一到关键时刻，他们就会把自己的才智充分发挥出来，从而让自己实现利益最大化。不管是社会交往，还是商场交锋，都会有一些自以为很聪明的人。他们从不把别人的意见或建议放在眼里，做事情从来都是我行我素。虽然他们的自我感觉良好，但是人缘很差，在谈判中，更是会屡屡受挫。

布莱德雷是美国著名军事家、统帅，也是最后一位辞世的美国五星

上将。与性情暴躁的巴顿将军相比，布莱德雷爱护部下，有儒将之风。另外，他举重若轻，指挥若定，深得艾森豪威尔信赖，也是盟军将领之间的忠实协调者。曾经有一本名叫《布莱德雷：大智若愚的大兵将军》的著作，对这位将军的一生进行了生动的描述。或许，大智若愚正是他辉煌一生的生动写照。

与之相反，美国南北战争期间，有一位名叫高尔顿的将军，虽然很有才干，但毫无城府，总是喜欢自吹自擂，而且令上司颇为难堪。很多同事都称他为“军队内部的战争贩子”。有一次，高尔顿将军在一个营地观摩演习，因为对实际效果不满，便直接向指挥官递交了一份措辞强烈的意见书。虽然他是少将，但根据纪律规定，他无权干涉现场指挥官。结果，他的这一做法激起了很多士兵的非议。第二年，又是在观摩演戏的时候，他犯了同样的错误。虽然他让副官代替自己在意见书上签了名，但是大家都心知肚明，知道又是高尔顿的主意。随后，士兵和指挥官联合起来声讨高尔顿。结果众怒难犯，司令官最后将高尔顿的职务解除了。

高尔顿虽然和布莱德雷属于两种不同的风格，但他与巴顿将军的风格颇为相似。即便如此，两人的声誉也简直是一个天上一个地下。原因就在于，巴顿将军敢夸海口，也肯干实事。而高尔顿将军虽然总是自夸，而且看什么都不顺眼，但他本身并没有做多少实事。

不管是人际交往，还是与对方谈判，都要时刻提醒自己，不能太冒尖儿。比如，别人给你提意见，即便你发自内心地不认可，也不要盛气凌人地当面反驳。最起码，你可以礼节性地表示考虑考虑。

中国有句老话叫作“聪明反被聪明误”。如果一个人处处显得聪明、能干，总是有意无意地强调自己的过人之处，就会招致他人的怨恨、嫉

妒。如果发生在谈判桌上，就会让谈判对手感到不快。我们都知道，谈判一方面考验的理智，一方面依托情感。就算你的聪明货真价实，但如果锋芒太露，也无法获得胜利，因为对方会在心里排斥你。那么，具体该怎样做，才能不被聪明误呢？

首先，要学会隐藏自己的锋芒。或许你在某个方面的确很出众，但是如果没有收敛的意识，这个优势很有可能会演变为你的劣势。在适当的时间、地点展露自己的锋芒不仅没错，而且是可取的，但是不分时间、场合地显露自己，只会让他人感觉你无知。特别是在谈判的时候，尤其要学会隐藏锋芒。因为你的锋芒就是你实力的一部分，隐藏起来不仅不容易得罪对方，而且可以暗中观察对方的实力。这样，就相当于你在暗处，对方在明处，就谈判优势而言，对方明显要处于劣势。

其次，要学会尊重不同意见的存在。人们之所以要谈判，是因为有分歧，或者有共同的利益诉求。不管属于哪种情况，意见不一致的情况肯定是会存在的。如果固执地坚守自己的意见，非理性地排斥他人的观点，就会让对方觉得你霸道。这样非但不利于谈判的顺利开展，而且会让双方形成积怨。

谈判的时候，不妨多给对方一些表达自己的机会，自己做一个忠实的听众也不失为上策。我们经常会说“得意忘形”这个成语，其实，谈判者在谈判过程中话说得多了，就会形成一种自我认识的误区，即感觉自己真的比对方聪明、厉害。在这种意识的主导下，他就会忘乎所以，把自己的目标、策略和盘托出。这样，你就有了抓住对方弱点的机会。

要知道，山外有山，人外有人，这个世界上聪明人很多。如果聪明能给自己带来好的结果，你的聪明就是在为自己做最好的宣传；如果聪明本身带给自己的是恶果，你的聪明就是在为自己挖坟墓。谈判可不像

是在学校考试，尽量把自己最好的一面展现出来即可，而是更需要“伪装”聪明。其实，“兵不厌诈”就是这个道理。记住一点：谈判的时候，如果假装愚蠢有利于自己，就把“聪明”留给他人。

“好意回报”心理与亮底牌策略

雷伊·托普松是美国西北大学的心理学家，他曾经分析了26篇与谈判相关的论文，然后得出了这样一个结论：如果能让双方互相坦率地指明条件，就容易使谈判双方达成一致，并形成双赢的局面，而且谈判双方的满意度也可以提高到80%；如果双方均有保留，彼此会存留不满，形成双输的局面，各方面的满意度也会低于20%。这一研究至少告诉了我们这样一个道理：有时候，亮出底牌更有利于你在谈判中说服对手。

有人可能会觉得，即便自己直截了当地指明了条件，但对方仍然可能会隐藏底线。确实存在这种可能性，不过心理学家也发现人与人之间存在着“好意回报性”的心理，就是说，当自己敞开心扉的时候，对方也会敞开心扉。同样的道理，如果你有所隐瞒，则对方觉察到之后也会有所隐瞒，不管这种隐瞒对他是否有利。所以说，有时候不妨自信地告诉对方“这就是我的全部要求，不会再有任何更改了”，以此来明示你的底线。如此一来，对方也会照做，而你们之间的沟通就会减少试探，进而顺利进行。

事实证明，率先亮出底牌作为一种说服的策略有着诸多的优点：

第一，如果谈判双方从一开始就露出实底，比较容易感动对方，使对方也采取积极行动，促成和局。

第二，首先做出让步是一种诚意的表示，会让对方在谈判桌上有一种强烈的信任、合作感，容易形成友好的气氛，也易于交谈。

第三，率先做出的大幅度让步会给对方留下坦诚相见的良好印象，有益于提高谈判效率，降低谈判成本。

当然，亮出底牌终究不像其他说服技巧那样具有普遍性，或者说，亮出底牌潜在的风险也会比较大。比如，如果自己先做出让步，就会让对方觉得你有些操之过急，也容易让对方感到还是有利可图，继续讨价还价。特别是强硬而又贪婪的对手，在得到第一次让步后，可能会继续纠缠，争取更大的让步。此时，如果拒绝了对方的要求，则会很容易出现僵局。

另外，由于亮出底牌还可能失掉本来可以争取到的利益，因此不利于在谈判桌上讨价还价。所以，人们在使用这种说服策略时，最好审时度势、趋利避害，不能盲目。

亮底牌策略作为一种非常敏感的策略，在具体运用中除了趋利避害之外，还有一些技巧性的东西需要把握。

就使用范围而言，这种策略最好在自己处于劣势或双方关系较为友好的情况下使用。以商务谈判为例，处于劣势的一方虽然实力较弱，但并不等于任人宰割，可以采用各种手段积极进攻，扭转局面。在采用这种策略时，应当充分表现出自己的坦率，以诚动人，用一开始就做出最大让步的方式感动对方，促使对方也做出积极反应，拿出相应的诚意。如果在双方有过多次合作或者是谈判氛围比较友好，双方就更应以诚相待。遇到这种情况，当一方做了让步后，对方一般不会无动于衷。当然，谈判人员在使用这种策略时，语气要坚定，态度要诚恳，表述也要明确，否则，会让对方猜测你还有隐瞒。

第六章　学会倾听，为谈判奠定情报优势

耳朵是通向心灵的路。

——伏尔泰

我打破沉默的方法就是忘记自己，去倾听他人心底的沉默。

——柴静

如果希望成为一个善于谈话的人，那就先做一个致意倾听的人。

——卡耐基

倾听是最高的恭维

有人认为，谈判纯粹就是言语的较量，事实上，这是一种较为片面的认识。通常情况下，那些知道何为优势谈判的高手同时也是善于倾听的好手。倾听不仅是了解对方的最佳时机，而且可以从对方谈话的细枝末节里面抓取对自己有用的信息，进而掌控整个谈判的走势。

有一次，乔·吉拉德与一位顾客进行了较为顺利的洽谈，下一步就是签约成交了。不过，就在关键时刻，那位顾客突然变卦了。当天晚上，乔·吉拉德按照顾客留下的地址，来到了顾客的家里。顾客看乔·吉拉德如此有诚意，也就开门见山地说：“其实我知道你们的汽车的确不错，而且也相信你的为人，但是当我在签约前跟你提到我的儿子准备上大学，你却没有任何反应。要知道，我是深深地以我的儿子为荣的，所以无法接受你的冷淡。”

顾客的一番话深深地提醒了乔·吉拉德：纯粹的口才、质量、服务并不能让顾客感受到自己就是上帝，有时候你一不小心的冷淡会让顾客表现出超乎你想象的苛刻。相反，如果你认真地倾听了对方的讲话，并认同对方的心理，那么顾客早晚都会是你的“上帝”。基于这样的认识，乔·吉拉德在以后的推销生涯中，慢慢养成了专心倾听他人讲话的习惯。不管是否和对方有买卖可做，他都给予对方充分的尊重。结果，这样的习惯给他带来了意想不到的结果，而他最终也成为世人瞩目的推销大师。

西方有句谚语：倾听是最高的恭维。英国著名学者约翰·阿代尔也曾经说过：“对优势谈判高手而言，倾听和讲话就像一块布的经纬线一样，是相互关联、密不可分的。”生活中经常会遇到这样的事情：朋友

向你诉苦、抱怨，结果当对方滔滔不绝地把一肚子话说完之后，即便你没说什么，他们的心情也会平静许多，而对方也会对你抱有感激之情。这就是倾听的魅力。

卡耐基是美国现代成人教育之父，也是美国著名的人际关系学大师，西方现代人际关系教育的奠基人，被誉为是20世纪最伟大的心灵导师和成功学大师。一次，在纽约著名的出版家格利伯举行的宴会上，他遇到了一位著名的植物学家。虽然之前从来没有和植物学家交谈过，但是他从这位植物学家身上感受到了极强的诱惑力。他一直坐在椅子上，静静地听植物学家介绍大麻、大植物学家玻尔本以及室内花草等。对方还告诉他许多关于廉价马铃薯的惊人事实。由于卡耐基自己有一个室内小花园，而且经常会遇到一些问题，因此植物学家非常热情而又耐心地告诉他该如何解决这些问题。

事实上，在这次宴会上，除了卡耐基和植物学家之外，在座的还有十几位客人。不过，卡耐基违背了一般性的礼节，没有注意到其他人，而与这位植物学家谈了好几个小时。到了深夜，当卡耐基向众人告辞的时候，这位植物学家转身面向主人，对卡耐基大加赞扬：“卡耐基先生真是一个最富激励性的人。”然后，他又极力把卡耐基称赞了一番。总之，这位植物学家最后把卡耐基描述为一个“最有魅力的谈话家”。

一个有魅力的谈话家？对于植物学家这样的称赞，卡耐基感觉到莫名其妙，因为他在这次交谈中几乎没有说什么话。那么，植物学家说谎了吗？或者是他有意恭维卡耐基。事实恰恰相反，是卡耐基在恭维植物学家，而且他采用的方法连自己都差一点没觉察到，那就是倾听。卡耐基专注地倾听着，因为他真的感兴趣。当然，植物学家也察觉到了这一点，这显然让他很高兴。所以，认真倾听他人的谈话，也是对他人一种最高的恭维。类似的故事还发生在卡耐基的另一次聚会中。

卡耐基应邀参加一次桥牌聚会，因为对桥牌不太精通，他就坐在一旁观看。恰好，他身边有一位美丽的女士也不太会打桥牌，于是他们便聊了起来。当那位女士知道卡耐基曾经担任过罗维尔·托马斯先生的私人助理，并随同他到欧洲各地旅行，便高兴地说道："啊！卡耐基先生，你能不能将你所见过的旅游名胜告诉我？"

就这样，他们在沙发上坐下来。那位女士告诉卡耐基说，她同她丈夫最近刚从非洲旅行回来。"非洲"，卡耐基充满好奇地说，"那可是一个非常有趣的地方！我总想去非洲看看，但除了曾经在阿尔及利亚待过一天之外，没到过其他任何地方。告诉我，你是否到过野兽出没的国度？是吗？你真是太幸运了！我可真是太羡慕你了！请问，你能告诉我非洲的情形吗？"

最后，他们交谈了大约45分钟。那位女士不再问卡耐基到过什么地方，也不再问他看见过什么东西。其实，那位女士并不是真的想听卡耐基谈她的旅行，她想要的不过是一个真诚的倾听者，她可以借此机会来讲她所到过的地方，以扩大她的自尊感。

这位女士的行为和心理很特殊吗？不，绝大多数人都是这样的。伍德福德在他一本名为《相恋的人》的书中写道："很少有人能拒绝那种带有恭维的认真倾听。"作为一个人际关系方面的大师，卡耐基其实只是比大多数人更进一步罢了。比如，他告诉那位植物学家，他已经得到了极其周到的款待和指导，事实上他也确实感到如此；还告诉他，希望和他一起去田野中漫游，这也是卡耐基的真实希望；还告诉他，自己必须再见到他。正因为这样，这位植物学家才认为卡耐基是一个善于谈话的人。但实际上，他不过是一个善于倾听并鼓励他谈话的人而已。

谈判的时候，不管对方是与自己针锋相对的对手，还是和自己利益

息息相关的合作者，这种带有恭维的倾听都可以对谈判结果起到非常好的助推作用。所以，从现在开始，看到对方在谈判桌上滔滔不绝的时候，不要心慌，也不要羡慕，而是让自己真心地投入其中，做一个真正的倾听者。记住，这既是谈判的策略，又是恭维对方千载难逢的机会。当然，恭维不是目的，重要的是通过恭维让自己在谈判过程中处于优势地位。

达成协议前要一直保持倾听

《财富》杂志的一名记者曾经问美国前驻联合国大使比尔·理查德森，怎样才能成为一名出色的谈判专家，比尔说出的第一个要素就是：“你必须成为一位出色的聆听者。你必须学会尊重对方的观点。你必须知道对方心里在想什么。”倾听在谈判过程中的重要性由此可见一斑。

那么，倾听为何如此重要呢？一个很重要的原因就是，你可以通过倾听获取对方更多的信息。很多人在谈判前做足了准备，也对谈判对手做了非常详尽的信息搜集，但是一到谈判桌上，获取对方信息的意识就直线下降。事实上，直到双方达成协议前的那一刻，都不应该中断获取对方的信息。

谈判过程的“说”和“听”是不对称的，你说得越多，知道的就会越少，因为你在讲话的时候，更多的会把思维聚焦在自己的思路上，而不是获取谈判对手的信息。相反，如果你听得多一点，自然可以从对方那里获取更多的信息。通常情况下，用耳朵倾听可以让人得到很多意外的收获。

法兰克是一家寿险公司的推销员，一次受邀参加了一个横跨美国各大州的演讲，他在圈内的名气顿时大增。演讲结束后，他就马不停蹄地投入自己的本职工作，并不时地向人们讲述自己的演讲经历。

没多久，他在费城遇到了一位牛奶公司的总裁。刚见面，这位总裁就向法兰克打听他巡回演讲的事情。法兰克明白，他的目的是向这位总裁推销保险，而不是给对方讲故事。为了让对方把注意力从自己身上转

移开，法兰克说道：“当然没问题，我肯定会告诉你的。不过咱们已经好久没有见面了，我非常想知道你的近况如何。怎么样，最近的生意还顺利吧？”随后，这位总裁就滔滔不绝地讲起来自己的生意和家庭。法兰克听得非常投入，而且不时地与对方点头互动。在旁人看来，他们更像是在聊天，而不是谈生意。

“面谈”结束后，法兰克非常真挚地向对方表达了自己的感激之情，因为他听到了一个非常真挚的感人故事。不过，法兰克始终没有谈合作的事情。就在双方即将告别，法兰克看似不经意地问了一句：“总裁先生，你刚才说公司管理层的人员流失率比较大，有没有想过是什么问题？”

总裁说：“我私下里从几位高管那里了解了一下，很多人抱怨说是公司福利的问题，不过，我不太确定。”

法兰克说：“如果你在每个人的身上投入28000美元的寿险，你觉得他们还会抱怨吗？”

总裁说：“没错，这的确是一个不错的主意。那么，具体该如何操作呢？”

就这样，在听总裁一通闲聊之后，法兰克简单地顺水推舟，就轻松地获得了一个超级大单。法兰克并没有采取什么高深的策略，也没有什么高超的技巧，纯粹就是“倾听”。如果没有倾听，他就不会知道对方管理层流失这一信息，如果没有这一信息，他就无法顺理成章地谈自己的业务。最后，他把业务也谈了，而且是以帮助总裁解决公司内部矛盾的借口谈出来的。

谈判就是如此简单，只要你善于倾听，就可以大量地获取对方的信

息，并抓住其中最有利的那个，达到自己的目的。

我们常说“言多必失”，所以在谈判过程中要善于运用耳朵，因为这有利于你获得更多的信息，有些甚至是机密信息。倾听的过程一定要有耐心，否则会适得其反。当对方感受到你的耐心的时候，他会更加信任你，也会说得更多。说得多了，“泄漏”的自然也就多了。

很多销售员在推销过程中往往会犯这样一个错误：一上来就介绍产品如何之好，优点如何之多。结果到最后，顾客却拍拍屁股走人了。为什么会出现这样的问题？试想一下：你连对方的需求都没有搞清楚，对方凭什么买你的产品？所以说，优秀的销售员都会先摸清客户的需求，然后再有针对性地介绍。这样往往会起到四两拨千斤之效。销售如此，谈判亦如此。

读懂暗示信息，避免盲目谈判

1972年，美国总统尼克松到苏联进行国事访问，第一站是莫斯科，当时的苏共总书记勃列日涅夫全程陪同。莫斯科之行很快就结束了，尼克松打算到苏联的其他城市看看，勃列日涅夫亲自到机场送行。可是，就在这时却出现了一个意外：即将搭载尼克松前往另一个城市的飞机因为引擎故障，无法正常起飞。结果，尼克松等人不得不把行程往后推。事实上，这完全是苏方安排上的失误，所以勃列日涅夫感到非常尴尬。为了缓解气氛，勃列日涅夫笑着对尼克松说："总统先生，实在是抱歉，耽误了你的行程。你认为我应该怎么处罚那些修理工呢？"

尼克松顺着勃列日涅夫手指的方向，看了一眼远处正在加紧维修飞机引擎的工作人员，然后说道："我不认为你应该处罚他们，事实上相反，你应该奖励他们。如果不是他们及时发现了故障，那么飞机一旦起飞将会造成更为严重的后果。所以，你应该感谢他们。"

如果只是听表面意思，勃列日涅夫会以为尼克松胸襟宽广，不在乎这次行程延误。但是，这是尼克松想传达的意思吗？未必。仔细研究会发现，尼克松的话可谓绵里藏针，表面上说不介意，实际上是在讽刺，而这也是尼克松的真实态度，他对这次意外十分不满，甚至还带有指责的味道。

在与人谈判的时候，有些人出于各方面的考虑，不会当面指出你的问题，而是通过暗示的方式表达。这种暗示有时候通过言语表达，有时候会通过肢体动作表达。不管通过哪种方式表达，仔细倾听都是读懂暗示必不可少的步骤。

1. 从内容来理解

谈判的时候，人们往往不会把自己内心的真实想法直接表露出来，但为了达到一定的目的，也不会完全隐藏。比如一个推销医疗器材的销售员去拜访一家医院的采购部主任，对方说："你们的产品我们先研究一下。"这有可能是变相的拒绝，也有可能是真的打算研究研究。不过，如果对方是这样说："我们先做个研究，当然，研究结果还要看你接下来的表现了。"毫无疑问，这基本上就可以排除了生硬的拒绝，而是一种暗示，比如要一点佣金、劳务费之类的好处。其实，对方也可能还有别的意思，比如他们要做个实地调查，看产品是否如销售员所说的那样好。可见，简单一句"研究研究"可能包含着多层意思，所以除了内容之外，还需要通过其他因素来判断。

2. 从声音来判断

大自然中的风、雨、雷、电都会以一定的声音呈现，而且可以用来判断天气状况，同样，通过谈判对手声音的多样性也可以用来判断对方的真实意图、内心想法。比如，对方平时说话粗声大气，结果突然有一天变得轻言细语，这就说明对方有求于你。此刻，虽然你已经明确了自己处在优势地位，但不能将这种优越性表现得太过于明显。最好是润物无声地压制对方，直到自己的利益最大化为止。当然，你还要考虑到谈判双赢的目的以及合作的持续性，不能做得太离谱。

3. 从表情来观察

行为心理学家的一项研究显示，在面对面的沟通中，人们通过言语、声音、表情和肢体动作传达信息的比例分别为7%、38%、55%。可见，通过观察谈判对手的面部表情，可以获取很多信息，这对我们理解

他们的弦外之音至关重要。比如对方说："你们产品的质量可真是不赖啊！"但此时，他的嘴角上扬，眼睛斜视着你，这就说明对方并非是在夸奖，而是一种讽刺。

4. 从肢体语言来分析

相对于舌头，人们的肢体动作更难受到控制，所以人们很多言不由衷的行为都可以通过观察肢体动作来发现。比如，一个你跟了很久的顾客突然被一个竞争对手给挖走了，一天面谈结束后，顾客说："你们的产品很不错，有机会一定合作。"说完，他把你之前带来的试用品也给拿了出来，并让你带走。即便你推辞，但对方的意志也很强硬，这个动作基本上说明，你们以后"一定不会合作"。刚才顾客说的套话，只是鉴于你长期给他介绍产品的礼貌式回应。实际上在他们心里，要么是感觉你的价格比竞争对手高，要么就是你的产品不符合他们的最低要求。

5. 从具体语境来理解

语境是两个人说话非常重要的前提，即便是同一句话，放在不同的语境中，也会产生不同的效果。谈判者的声音、表情、肢体动作都可以被看作语境的要素，综合理解它们，就可以有效判断对方的"弦外之音"。比如对方说："我们刚又建了一个厂房。"这句话的言外之意可能是说他们现在手头紧，也可能是说近两年生意不错，打算扩大规模。如果对方说话时的表情比较兴奋，那弦外之音就是后者；如果对方以一种比较低沉的口吻说，那么弦外之音就是前者。

没有人天生喜欢说暗语，这样做肯定都有理由。比如，有些谈判者为了展现自己的风度，不忍心直面拒绝；有些谈判者小肚鸡肠，就是要说些模棱两可的话吊你的胃口。当然，弦外之音都是有条件的，不是每

句话都要咬文嚼字。因此，优势谈判高手都会发现，弦外之音一般会出现在关键、敏感之处。

在倾听中判断谁是决策者

谈判能否成功的一个非常重要的前提是，你选择的谈判对手是否正确。很多人会纳闷：谈判对手怎么会搞错呢？其实，更严谨的说法是，与你谈判的人是否有决策权，或者说在谈判的人里面，谁才是最后的决策者。如果对方没有决策权，那么，你把精力放在对方身上无异于浪费时间。如果和你谈判的人就是最后的决策者，那么，你在和对方沟通的时候也可以有的放矢。所以说，对方是否有决策权会直接影响谈判策略，进而影响谈判效果。

当然，这里所说的决策权并不是指顶头上司或者幕后老板的决定权，而是那些能够对所谈事务做出“是”或者“否”的决定的人。一旦确定了这个人，你就可以集中精力去说服他。这比盲目地说服一个团队的人要简单容易得多。那么，究竟该如何判断对方是否有决定权呢？事实上，“倾听”就是一个非常好的办法。不过，为了让倾听达到预期的效果，你必须先问一些有目的性的问题。

如果想快速地判断谈判对象是否具有决策权，可以在谈判过程中不经意地问道：“他们平常都会听从你的推荐，对吧？”对于这类问题，通常会得到两种答复：“是”或者“否”。如果对方回答“是”，很显然，他就是你要找的人，接下来的谈判尽可能地与对方周旋就是。不过，要是对方回答的是“否”，该怎么办？首先，你要辨别，对方说“否”是基于一种诚实的应答，还是在使用一种叫作“欺骗”的谈判策略。为了达到这个目的，你需要不断地追问类似的问题，而对方也会迫于你的追问最后给出一些解决的办法。通常在这样的情况下，对方就会把自己的真实身份暴露出来，事实上，他就是自己口中的那个领导。

张轩是一个20多岁的小伙子，现在在一家百货公司当经理，也是公司重点培养的管理人才。不过，他初来公司面试时，可不会预想到自己会有今天的发展。当时，面试他的是一个30多岁的经理，具体职务张轩也不是很清楚。因为张轩毕业后的工作经历很有限，而且每一个工作干的时间都不超过半年，这便成了他面试时的弱项。因为在来百货公司前，张轩已经有了几次失败的面试经历，所以他这次学聪明了。

面试张轩的那位经理简单地看了一下张轩的简历，并问了几个简单的问题后，便打算结束这轮面试。他对张轩说："非常感谢你来参加我们公司的面试，我会向上级部门通报面试结果，他们会给你是否录用的消息。"

事实上，张轩已经从面试官的表情及口吻里面听出来对方有可能没有说实话，而且也从刚才的交谈中感觉到面试官的职务肯定不低，所以，他决定将一下面试官的"军"。片刻的沉默之后，张轩以一种急切的口吻问道："你会向他们推荐我的，是吧？"

听完这句话，那位经理先是一愣，然后眉毛拧成一团，像是在思考问题。事实上，他并不打算向什么上级通报面试结果，他就是百货公司的总经理，而且也拥有最后的决定权。不过，当张轩问出了这一问题后，面试官觉得这个求职者有点与众不同，既不好当面拒绝，又不能对他说谎。所以，沉默了一会儿之后，面试官便说道："好的，我给你一次机会。"随后，这位面试官非常坦率地告诉张轩，所谓的上级部门根本就不存在，他本人就是最后的决策者。

由此可见，当你在谈判过程中不确定对方是否有决策权的时候，你最好通过提问的方式试探一下。就像上文中的张轩一样，如果他听说面试官还要向上级通报后就悻悻地离开，就不会得到这份工作。相反，他

大胆地问了对方一个问题，让面试官多思考了一会儿，结果就为自己争取到了工作的机会。所以说，如果在谈判时遇到诸如“我要向领导请示一下”“我需要征求法律部门的意见”的问题，就要警惕那是不是对方因推辞而采取的技巧。如果你无法确定这一点，就会在谈判中被对方牵着鼻子走，而谈判结果，毫无疑问，也会对你不利。

事实上，对付那些在谈判开始前就宣称自己有权做任何决定的人会更容易，因为他们已经把自己放在了不利的位置上。一旦这类谈判对手表达了同意的意向，那就说明结果确定无疑了。另外，在谈判过程中还有一个现象需要特别留意，就是那些没有决策权的谈判对手往往会使用模糊的实体作为自己的权威。因为他们很清楚，一旦明确告诉你需要请示哪个级别的上司，你就会要求与他的那位上司直接谈判。显然，只有用模糊的实体才能够保证谈判安全。事实上，这种模糊的实体正是你判断对方是否有决策权的依据。

不管怎么样，倾听都是判断对方是否有决策权必不可少的方法，也是优势谈判的关键。

寻找谈判的切入点，关键是会听要点

我们都知道，写文章要有切入点，与同事闲聊也要有切入点，事实上，优势谈判也需要有切入点。要想让一场谈判取得成功，你首先要想办法让对方愿意和你谈，而切入点就是让对方乐意和你谈判的关键。所以说，开始一场谈判前，首先要寻找切入点。

要想寻找谈判中的切入点，你首先应该有这样一个意识，即谈判从你和对手接触的那一刻就已经开始了。不过，此时的谈判不在核心议题，而是营造适当的氛围，并用自己营造的氛围引导对手谈判。事实上，确实存在着这样的情况：不是对手不愿意和你谈，而是现场的气氛让对手很尴尬，不知从何说起。所以，如果你缺乏分辨和营造氛围的能力，就很容易错失机会。

举一个很简单的例子，你临时拜访一位客户，发现对方正在健身房的跑步机上锻炼，你会认为这是一个适合谈判的氛围吗？当然不是。只要客户没有停止跑步，就不要和对方谈生意上的事。面对这种情况，一般都会有两个选择：放弃这次沟通机会，下次再来；保持与客户状态上的一致，即和客户一起跑步。事实上，采取第一种做法的通常是刚入职场的新人，而优势谈判者通常会采取第二种做法。当你和客户一起跑步的时候，其实就已经有了和对方交流的话题，而且是非常自然的话题，一点也不唐突。

除了找准时机、把握氛围之外，谈判者更需要在谈判过程中通过对方的言谈举止来寻找切入点，并进行有针对性的发挥。

1. 关心与对手最亲近的人

每一个人都会时刻关心自己最亲近的人，而且为他们的成就而自豪。一旦谈判对手提到了自己身边的亲人，或者列举了他们的相关事迹之后，你除了要表示认同之外，最好就他的这位亲人再问些表示关心的问题。前面我们讲过乔·吉拉德因为忽视了顾客说自己儿子考上大学的事情，结果顾客觉得乔·吉拉德过于冷淡而放弃了购买他的汽车。这件事给乔·吉拉德上了一课，但愿也能够引起作为读者的你的重视。要知道，没有比谈论对手亲人更好的切入点了，特别是当对手在谈判过程中“泄漏”出来这些信息时，其实就暗含着愿意与你就此进行深入沟通交流的意愿。

2. 与对手成为自己人

谁可以在谈判之初就与对手迅速建立起“同胞”意识，谁就可以迅速地在谈判中建立优势。人虽然理性的本能很强大，但感性的意识也不容小觑。所以，在谈判过程中发现对手提供的个人信息与你的某些情况或者经历相似，你就要快速地提出来，而且表现出惊讶的神情，因为这会让你和对手的关系迅速拉近。事实上，这也是很多人在谈判开始前会询问对方是哪里人、在哪里上的大学等问题的原因之一，毕竟很有可能会遇到老乡、校友之类的。有时候，即便不存在这种硬性的巧合，你也可以拿诸如性格、脾气等相对软性的素质激发对手的“同胞”意识，比如说：“张总，我感觉咱俩都属于猫头鹰型性格的人。”

3. 热情提供帮助

谈判的时候，对手有可能是有意、无意地透漏自己在工作、生活过程中遇到的难处。此时，为了表现自己的大度、真诚，你需要表现出自己的热情，承诺给对方提供帮助。不过，你在做出承诺的时候，不能盲目。你需要听清楚对手的诉求，并掂量自己的能力。要知道，你的这些

承诺不完全只是为了配合热情，而是要在接下来付诸行动的。所以，为了既表现出热情，又能够最大化地减少自己的负担，尽量就一些生活上的、周期短的事情予以帮助。

震旦集团董事长陈永泰先生曾经说过：“聪明人都是通过别人的力量达到自己的目标。”通过倾听对手的言论，并巧妙地寻找好切入点，并达到自己的谈判目标，不正是这个道理吗。当然，学会从对手身上寻找谈判切入点并非一朝一夕的事情，需要不断地学习、练习。没有天生具备这种能力的优势谈判天才，所有的成就都少不了磨炼。

第七章　气场为王，用感染力促进协商

幽默是一种润肤膏，它使我避免了许多摩擦和痛苦。

——林肯

一个人能否有成就，只看他是否具备自尊心与自信心两个条件。

——苏格拉底

一个人的气场由三部分组成：势，恰当的时机，展现自己的野心或目标；格局，谋篇布局的能力和严谨的计划；人气，感染力、领导力、人脉。

——皮克·菲尔《气场》

自信，以气场服人

小泽征尔是世界著名的交响乐指挥家。他出名之前，曾参加过一次非常有影响力的指挥家大赛。到决赛的时候，他按照评委给出的乐谱指挥演奏。不过，在进行到一半的时候，他敏锐地发现乐谱里面有不和谐的音符。刚开始，他以为是乐队演奏的问题，不过当他让乐队停下来重新演奏的时候，依然有不和谐的声音在里面。他果断地停止了演奏，并告诉评委说乐谱有问题。当时，几乎所有在场的作曲家和评委会的权威人士都坚定地说乐谱不可能有问题。此时，小泽征尔涨红了脸，斩钉截铁地说："不，乐谱是错了。"话音刚落，全体评委都站起来为他鼓掌，祝贺他通过了决赛。原来，乐谱里面的问题只是评委们设计的圈套，而小泽征尔以坚定的自信，为自己赢得了最后的胜利。

虽然只是一场比赛，但自信却成了小泽征尔获胜的关键。事实上，自信对谈判的重要性不亚于任何一场比赛。爱默生曾经说过："自信是成功的第一秘诀，谁相信自己的能力，谁就可以征服世界。如果做一件连自己都担心失败的事情，失败就在所难免。"谈判的时候，那些神采奕奕的谈判者往往会给人一种魅力四射的印象，而且他们身上散发的能量会形成强大的磁场，也会成为谈判取得胜利的推动力。

刘洋大学学的是计算机专业，而且是大专学历。后来她看到了国内一家知名的房地产公司正在招聘会计专业的销售人才，便果断地把简历给投进去了。面试的时候，人事经理问道："你的学历是大专，而我们招聘信息上写的最低学历是本科，为什么你还把自己的简历投进来了。"

或许是已经预感到面试官有此一问，刘洋始终面带微笑，不紧不慢

地说道：“没错，我的确看到贵公司招聘信息上对这一职位的最低学历要求，但我觉得凡是机会，都是自己争取的。虽然我的学历不达标，但这充其量只是违规了，又没有违法，为何不试一下。当然，最重要的是，我不认为自己在专业方面比任何其他本科生差。关于这一点，你们可以对我进行相关的考核。”

经理看着刘洋一脸自信的样子，竟然不知道该如何拒绝，她继续问道：“但你学的是计算机，和我们这个领域完全不沾边，你如何保证可以胜任这份工作？”

刘洋依旧以一种坦率的口吻说道：“没错，计算机和销售确实是两个完全不同的行业，但计算机行业的学生也会与人打交道，而且销售领域的人才也不可能脱离计算机方面的知识。我自认为是个活泼开朗的人，而且很喜欢与人交谈，沟通能力也不错。现在再加上我的计算机方面的优势，应该更没有问题。”

听完刘洋的回答，人事经理也笑了。随后，这位经理用一种半开玩笑半挑衅的口吻问道：“我觉得你很自信，想知道你的自信来自何处。”

刘洋微笑着说：“我的自信就来自于我知道自己能做什么，不能做什么。”

两天后，刘洋接到了该公司的录用通知。后来，这位人事经理告诉刘洋：“你的学历在我们的求职者中确实比较一般，但是你面试时的自信完全把我镇住了，我甚至不知道该如何拒绝你。你身上有一股很强大的气场，既然可以搞定面试官，那么搞定顾客更是不在话下了。”

有时候，你的优势未必就是引擎，劣势未必就是累赘，关键看你如

何面对自己身上的这些要素。有优势但不谦虚，就会让人反感；存在劣势但不气馁，就会让人感动。

生活中，那些对自己充满自信的人身上往往会有一种非凡的魅力，他们活力四射，总是会给人传递出一种神采奕奕的感觉。当他们把这种自信的风度带到谈判桌上时，就会形成一种无形的但气场强大的优势。鉴于这方面的优势，他们很容易打动他人，也更容易说服对方。

很多人总会因为长相、学历等因素唉声叹气，感觉不如别人。其实，这正是缺乏自信的表现。当一个人陷入不自信的泥潭之后，他就会把负能量传递给他人，从而降低人们对他的好感与期望。而这些又反过来加剧他的不自信感，形成恶性循环。有句话是这样讲的："或许有很多人值得你欣赏，但你首先应该欣赏自己。"事实上，一切自信都是从自我欣赏开始的。当你对自己表示赞赏时，自信就会通过言谈举止体现出来，别人也会为此而对你另眼相看。自信产生的强大推动力会帮你赢得他人的好感、信任。当然，在谈判桌上，自信会为你带来更多的好处，气场便是其中之一。有气场的谈判者就可以把自身的无形优势发挥到最佳，让谈判更加顺畅。

积极正面的语言更有说服力

不管是日常的沟通交流，还是在讲台上演讲，积极正面的语言都会让人振奋，而消极负面的语言则会让人颓废。所以说，人们都喜欢和充满正能量的积极人士相处，不喜欢和消极的人在一起。其实在谈判的时候，语言的积极与否也起着非常大的作用。试想一下：如果说了别人不爱听的话，对方肯定会讨厌你，又怎么会接受你的观点呢？因此，为了增强言语的说服力，就需要多说些他人喜欢听的积极正面的话。

刘洋是一名刚入行的推销员，因为业绩很差，所以最近变得很苦恼。周末和同事吃饭的时候，他感慨道："或许我压根就不是做销售的料。"

为了安慰刘洋，同事让他把平时见客户的场景模拟一遍，看看问题究竟出在哪里。

刘洋说："一般我见到客户后，都会这样跟他们打招呼，'刘总，实在抱歉，周末打扰您，还望见谅，您现在有时间吗？'结果，很多情况下，我这句话还没说完，对方就推说：'要不下次吧，我现在很忙。'"

听了刘洋的话，同事低头思索了一会儿，说道："我知道问题出在什么地方了，其实你在一开始的时候就已经让自己处于被动的局面了。首先，你没必要向客户道歉，因为耽误他的时间，是为了给他带来利益。事实上，应该是客户感谢你给他介绍了那么好的产品，而不是你道歉说耽误了他的时间。如果你道歉了，则说明你对自己的产品不够自信。另外，当你道歉的时候，你无疑会向对方传递一种相对负面的情

绪，不利于对方接受你会谈的请求。其实，你完全可以换一种说法，比如：‘刘总，能在周末找到您真是太高兴了，给我三分钟应该没问题吧？’”

第二天，刘洋按同事的建议去拜访客户，他发现与顾客的沟通顺利多了。

刘洋最初会遭遇失败，跟他说话的方式有很大关系。面对他的问话，客户肯定会想：明知道会打扰，为什么还要来？至于“你现在有时间吗？”这样的问题，更是会让客户反感。事实上，这样的问话已经给客户的拒绝铺平了道路，因为人们会顺着他的问题回答“没时间”。而同事的建议就很巧妙地规避了这些问题。“见到你很高兴”既表达了自己兴奋的情绪，又可以很自然地拉近与对方的距离。“给我三分钟时间”用得也很巧妙，因为就算再忙，谁会忍心拒绝三分钟的请求呢？

有个教徒在祈祷的时候烟瘾犯了，便问在场的神父：“祈祷的时候，可不可以抽烟？”

神父说：“这是对神不尊敬，不行。”

此时，坐在他旁边的另一个教徒也想抽烟，不过他是这样问神父的：“吸烟的时候，可以不停止祈祷吗？”

神父回答：“难得你有这样一份心意，当然可以。”

虽然表达了同样的意思，但因为说的技巧不同，得到的答案也完全不同。所以说，正能量的表达有时候并不是说你的热情到位就够了，它需要一点策略、一点技巧在里面。以下便是我们在谈判的过程中，为了让语言更充满正能量，可以借鉴的技巧。

1. 变“但是”为“正因为如此”

为了强调手写汉字在现代社会的重要性，有的人可能说：“虽然现在已经进入了互联网的时代，但是，手写书信依然很有价值。”这句话虽然把意思表达清楚了，但说服力一般。我们换一种说法：“现在已经进入了互联网的时代，正因为如此，手写书信才显得弥足珍贵。”如此一说，不仅给予手写书信正面的肯定，而且会让读者产生用手写书信的强烈冲动。

2. 多说“没你不行”

虽然我们都知道少了谁这个地球都会照常转动，但是对某个个体而言，当听到他人说“没有你真不行”的时候，都会异常激动。特别是热恋中的姑娘听到男朋友这般说，肯定会更加兴奋。这句话的价值就在于，它凸显了对方存在的重要性。一般人如果肩负了这样的“使命”，都会乖乖顺从。

3. 避免说容易让人丧失信心的话

在工作不顺心、生活不如意的时候，人们总会习惯性地唉声叹气，或者说些抱怨的话，比如“这肯定不行”“我的能力有限”等。如果自己认同了这些话，就会停止思考，放弃努力；接受这些话语的人，也会变得懒惰，不思进取。这些话不仅会产生连带效应，而且会让你在他人眼里变成一种固有的懒散形象。一旦人们有了这种印象，你再想说服他们，就会难上加难。

给谈判对手留下好印象的诀窍

波斯著名作家伊本·穆格法曾经说过这样一句话：“良好的形象是美丽生活的代言人，是进入爱的神圣殿堂的敲门砖，是我们走向更高阶梯的扶手。”形象的重要性由此可见一斑。

形象就像是我们身上的名片一样，别人会从你的形象中获取对你的印象，并根据这个印象决定对你的态度。如果你自己都不注重自己的形象，别人又怎么会尊重你，别人连最起码的尊重都不给你，你又凭什么能在谈判桌上说服对方。所以说，要想打造非凡的影响力，保持一个好的形象非常重要。

那么，对优势谈判的高手而言，什么才是好的形象呢？

1. 仪表

宋庆龄是伟大的爱国主义、民主主义、国际主义和共产主义战士，也是国际社会公认的伟大女性。她不仅拥有高尚的品格，还拥有美好的仪表形象。美国作家艾斯蒂·希恩曾经在自己的作品里面这样描述：“她看起来那么雍容高贵，接触起来又那么朴实无华，堪称稳重端庄。这种形象在欧洲的王公贵族身上也偶尔能够看到，但这显然是特意培养出来的气质，而不像孙夫人那样，属于内在的、特有的。她的气质一点都没有伪装的成分。她的胆略见识很高，遇事总会镇定自若，这种气质又会消除人们因为她的外表而产生的柔弱羞怯印象，让她身上焕发出一种坚毅的英雄主义色彩。”

仪表是一个人最明显的形象，也会给人最直观的印象。如果你给他

人的第一印象不好，接下来的谈判就会遇到对方的各种刁难。相反，如果你的仪表堂堂，则即便是和你立场相对的人也会礼让三分。

2. 微笑

心态是成功者的首要标志，而微笑正是他心态最直观的标签。微笑展现了一个人内心的情境，它就像是一个高贵的符号，代表着一个人在面对不同处境时可能达到的最高境界。微笑并不受时间、地点的限制，只要你愿意，随时都可以展示。

《把信送给加西亚》的作者阿尔伯特·哈伯德曾经有过一段关于微笑的非常睿智的忠告："每次出去的时候，你都要收缩下巴，抬高头颅，挺起胸膛深呼吸；在阳光中沐浴，微笑着招呼每一个人，每次握手时都要用力。不要怕被误会，不要浪费时间去想你的仇敌。要在你心中明确你喜欢做什么，然后坚持不懈，勇往直前，集中精力大展宏图。随着时光的流逝，你会发觉你在不知不觉中抓住了机会，实现了自己的愿望。在脑海中想象你希望成为的那个有能力的、诚恳的、有作为的人，这种想象会长期影响着你，每时每刻提醒你，将你改造成为你所希望的那种人……思想的影响是至高无上的。必须保持正确的人生观，要有勇敢、诚实、愉悦的态度。正确的思想本身就有创造力。一切都来源于希望，每一次真诚的祈祷都会有所应验。我们内心希望成为什么，我们就会变成什么。因此，请收缩你的下巴，抬高你的头。我们就是明天的上帝。"

虽然面对自己不喜欢或者与之有分歧的谈判对手，人的表情会不自觉地表现出愤怒，但如果你真正理解了阿尔伯特·哈伯德的话，就可以知道，你愤怒的成本是非常昂贵的，而你微笑的好处也是非常巨大的。

3. 姿势

俗话说："坐有坐姿，站有站姿，走有走姿。"或许你会认为自己随性的姿势只是自由的表现，但在谈判者眼里有可能就是缺乏教养的证据。一旦他们在你的身上得到这样的认识，就会轻视你的意见。这对谈判而言，无疑是一种阻力。所以，为了树立自己的形象，你必须把自己的姿势调整到位了。

（1）站姿

站姿属于静态动作，也是一个人最基本的举止之一，优雅的站姿可以展现一个人的涵养，并给人留下深刻的印象。对于站姿的要求一般是头正、肩平、身躯挺直、两腿并拢，胳膊可以根据谈判时的具体场景做出变化。如果从侧面观察，人的头、肩、上下肢体等应该在一条垂直的线上。

站立时，手可以放在身体两侧，或者右手搭在左手上然后将两手放在身前。脚可以呈"V"字形，但不能呈现"丁"字形。两脚也可以平行分开，但不能超过肩宽。

（2）坐姿

可以提升形象的坐姿应该是：在站立的姿态基础上，后退可以碰到椅子，再轻轻落座，双膝并拢，腿可以放在中间或者两边。谈判的时候，不管是正式的还是非正式的，最好不要跷脚。另外，把双腿叉开过大，或者将双腿直接伸出去等都是不雅观的行为。

适时幽默，打破令人尴尬的僵局

在谈判中总会出现一些意想不到的事，有的让你感到高兴，但更多的会让你陷入尴尬或不安，此时，幽默作为一种谈判技巧就可以派上用场。幽默是交际场合的润滑剂，对谈判而言，也可以起到同样的效果。它能够帮助谈判双方营造良好的氛围，并顺利打破僵局。谈判中，即使没有尴尬事情发生，谈吐幽默的人也是大受欢迎的，因为幽默不仅是智慧的体现，而且可以表明这个人比较乐观。当然，更重要的是，幽默也是一个人个人魅力的展现，能够妥善处理谈判时出现的冲突。

荷伯·科恩是美国著名的谈判大师，而且谈吐非常幽默。一次，他到墨西哥城主持谈判研讨会。不过，当他抵达目的地时，预定的旅馆已经客满。面对这样的怠慢，荷伯当然不愿意接受，不过为了这种事而发脾气或者投诉显然不值得。最后，荷伯决定施展自己的看家本领，与对方经理谈判。他来到经理办公室，先是问是否能给自己挤出一个房间，得到了否定的回答。于是，荷伯又问道："如果墨西哥总统来了，你们会怎么办？你们肯定会为他提供一个房间的，对不对？"

经理回答："当然，先生。"

荷伯一听，笑着说："好吧，他没有来，所以，我就先住他那间。"

经理被他的机智和幽默折服了，最后，荷伯顺利地住进了"墨西哥总统的套房"。但是，有一个附加条件，那就是：如果总统来了，他必须立即让出。当然，谁都知道这种可能性几乎为零。

要在酒店住，首先必须有房间，那么，这个房间怎么才会出现呢？

很简单，必须虚拟出一个特殊的状况，比如说总统来了。一旦从经理那里得到了会有房间的肯定答复之后，事情就好办了：既然总统现在没有来，那么先由我荷伯来暂住吧。这样的机智幽默，可谓巧妙至极。面对这么睿智风趣的人，经理怎么忍心拒绝呢？

苏联与挪威曾经就购买挪威鲱鱼进行了长时间的谈判，但苦于挪威人出价太高，谈判一度陷入僵局。虽然苏联的谈判代表与挪威人进行了艰苦的讨价还价，而且谈判代表也换了一个又一个，但挪威人就是不让步。

为了解决这一贸易难题，苏联政府这次派出了柯伦泰为全权贸易代表。柯伦泰是苏联的著名女大使，也是一位杰出的外交家和谈判家。聪明的柯伦泰，面对挪威人报出的高价，针锋相对地还了一个极低的价格，双方进入了一个漫长的、艰苦的讨价还价的阶段。而且由于双方都不愿做出大幅度的让步，因此，谈判再次像以往一样陷入了僵局。挪威人并不在乎僵局，更不害怕僵局，因为不管怎么样，苏联人只要吃鲱鱼，就得找他们买。而柯伦泰是拖不起也让不起，而且还要非成功不可。情急之下，柯伦泰决定使用策略来说服挪威人。

再次坐在谈判桌上的时候，她对挪威代表们说：“好吧！我同意你们提出的价格。如果我的政府不同意这个价格，我愿意用自己的工资来支付差额。但是，这自然要分期付款，可能我要支付一辈子。”

挪威的绅士们从来没有遇到过这样的谈判对手，堂堂绅士能把女士逼到这种地步吗？所以，在忍不住一笑之余，代表一致同意将鲱鱼的价格降到最低标准。而柯伦泰用幽默法完成了她的前任们历尽千辛万苦也未能完成的工作。

幽默既是一种与人交往的手段，又是优势谈判高手化解危机的方法，有时候甚至可以起到峰回路转的作用。我们不可否认，有些说服必须多花点心思，多动点脑筋，而且即便你这样做了，也未必会成功。但是我们也必须相信，有些说服只需要你懂点幽默，就可以轻松实现目标。总之，当我们说服别人答应自己的要求时，不妨先幽默一番。只要对方被你的幽默打动了，笑了，自然就会心悦诚服地接受你的观点，说服就会取得令自己满意的效果。

幽默是一种善意的表达，而且会得到很多善意的回应，但是，有时候人们不经意间的幽默也会给他人造成伤害。这就要求人们在用幽默进行说服时，一定要把握好分寸。大体上讲，人们在用幽默的方式与人互动时，需要在以下几方面多加留意。

1. 留心场合

我们所在的场合大体上可以分为两类：正式场合和非正式场合。在正式场合上，尽量少用幽默，少开玩笑。在非正式场合，可以针对具体的人，结合具体的事情，说些幽默的话。

2. 注意方式

所谓的方式，主要是针对人而言的，因为不同的幽默放在不同的人身上，所起到的效果可能会截然相反。对于那些性格开朗的人，幽默可以适当夸张一点；而对那些性格内敛的人而言，幽默最好儒雅一点，不要让对方感到尴尬。

3. 掌握分寸

我们常说，凡事都有度，幽默自然如此。如果你不确定自己的幽默是否合适，就最好不要说。

4. 避人忌讳

真正的幽默高手是拿别人的长处来赞美的，而蹩脚的幽默总是拿人家的短处来调侃。在用幽默的时候，我们一定要对他人的忌讳或者当地的风俗有所了解，以免自己在运用幽默的时候陷入失礼的境地。

树立个性标识，增强谈判效果

心理学中有个莱斯托夫效应，指的是相对于普通事物，人们记住独特或特殊事物的可能性更大。比如提起中国，人们就会想到长城；说到美国，人们就会联想到自由女神像一样。长城和自由女神像在整个世界都只有一个，而且他们很独特，所以会被人们记住，哪怕只是一个三岁的小孩子也会知道。其实，类似的例子很多，而它们所呈现的规律正是莱斯托夫效应。莱斯托夫效应，很大程度上是和人们的记忆特征有关。人们对于身边很多事情的记忆都是无意识的结果，也就是说，没有使用任何记忆方法，也没有刻意提醒自己是否要记住它。所以说，类似的记忆都带有很强的偶然性。这就可以解释为什么曾经在某个场合见过的两个人，若干年后只记得其中一个。

心理学家通过相关的研究发现，莱斯托夫效应在人际交往中体现得尤为明显。很多人为了让自己被他人记住，往往会在言谈上刻意表现，或者在服饰上力求新颖。有些人可能会认为自己没有个性，或者不清楚自己的个性究竟是什么，其实这是一种对自身的误解。事实上，眼睛很漂亮、眉毛很动人、微笑很甜美、说话很自信、谈吐很幽默等都可以作为自身个性的一部分。如果这些你依然认为不足以彰显个性，那么，美国前国务卿马德琳·奥尔布赖特女士的“胸针外交”绝对堪称这方面的典范。

在一般人眼里，外交官多是这种形象：穿衣必西装革履，说话必字斟句酌，行事必周全谨慎。但奥尔布赖特就像是一个异类：身材矮小、体型微胖，外貌一点也不出众；说起话来总是单刀直入，而且咄咄逼人。不过，就是这样一位“不入流”的外交官却可以在20世纪90年代风起云涌的国际舞台上挥洒自如，而她的“胸针外交”更是成为美国外交史上

的范本。

奥尔布赖特有一个专门装胸针的首饰盒，每次谈话或谈判之前，她都会从中挑选一枚最适合当日气氛的胸针，既委婉地表达外交意向与态度，又传递着自己的情绪。她的胸针，正如她所言，就是自己的“武器库”。担任国务卿期间，她通常会戴古董鹰胸针；与朝鲜领导人金正日合影时，她戴的是美国国旗胸针；当俄罗斯闹出窃听事件后，她戴着甲虫胸针去见了对方外长；在美国国会就中国问题作证时，她戴的是龙形胸针；在向卢旺达种族灭绝大屠杀中的遇难者致敬时，她戴上了和平鸽胸针……她的每一个胸针都有特别的意思，比如：

蜗牛、螃蟹、乌龟：表达对谈判进度的不耐烦。

蜘蛛：显示自己的耐心和咄咄逼人的气势。

蜻蜓：勇气和力量。

瓢虫、蝴蝶和热气球：心情愉快。

蛇：针锋相对，采取强硬外交政策的表征。

雄鹰：“伟大的美利坚之鹰”，显示强权，以势压人。

鸽子：和平。

蜜蜂：谈判可能遇到“钉子”……

有时候，就连硬汉普京都得看这些胸针的脸色。1997年，奥尔布赖特以国务卿身份出访俄罗斯，当时，两国正因车臣问题闹不愉快。第一次和普京见面，奥尔布赖特戴了一枚猴子胸针。普京凑上去问她的助理

猴子胸针代表什么，助理回答：“猴子的天性是专横多于民主。”就这样，普京碰了一鼻子灰。

后来两国关系缓和，在太空领域达成了一系列合作，奥尔布赖特戴着一枚太空飞船胸针再次和普京会面，普京看着这枚应景的胸针笑着问：“这枚胸针是为了庆祝我们在太空领域的成功合作吧？”奥尔布赖特也笑了笑：“说得没错，你有时是猴子，有时又还原成了人。”

其实，奥尔布赖特把胸针作为自己个性的展现最初只是一个巧合。在她是美国驻联合国代表的时候，因为海湾战争，美国与伊拉克萨达姆政权闹得很不快，心直口快的她竟直接批评了萨达姆。她这一骂就像是捅了马蜂窝，伊拉克媒体群起而攻之，骂她是“一条绝无仅有的蛇”。

以奥尔布赖特的脾气，当然不能就这么忍着。不久后，她要会见伊拉克官员，心想：既然你们骂我蛇，那我就戴一条蛇给你们看看啰……她也没想过此举能掀起多大风浪，只为表达一下自己的情绪。谁料，会谈结束后，有记者问她为什么要选择这样一枚胸针，她说道：“这不过是我传递信息的方式而已。”顿时，所有摄像机都对准了她的胸针……

奥尔布赖特因为蛇形胸针而“一举成名”，这也让她意识到，一枚小小的胸针其实在外交方面能起到四两拨千斤的作用，也是她身为女性外交官特有的优势。她曾经说过这样一句话：“外交政策就是劝说他人做我们要做的事。”为达目的，可使用多种手段，“胸针外交”只不过是其中最简单的一种。

从此以后，奥尔布赖特就开始有意识地佩戴胸针。她拥有200多枚胸针，在她的“胸针字典”里，每一枚胸针都有特殊的含义。如今，当人们想起这位前国务卿的时候，可能忘记了她曾经的强悍风格，但绝对不

会忘记她的胸针。

胸针对于奥尔布赖特而言，并不像容貌、身材一样，属于与生俱来的，这种个性是她自己赋予自己的，而且的的确确在与世界各地的领导人谈判的时候发挥了其应有的效果。所以，作为一个优势谈判高手，如果想凸显自己的个性，也可以从服饰、发型，包括首饰等外在因素入手。

第八章　察言观色，捕捉对谈判有用的细节

当面部表情两边不对称的时候，极有可能他们的表情是装出来的。

——《对我说谎试试》

凭直觉感知他人的感受，关键在于理解非言语信息的能力，比如声调、姿势、面部表情等。

——丹尼尔·戈尔曼《情商》

很多人长期生活在虚假之中，这就会把他们的弱点都暴露了出来，他们会逐渐换上一副最驯服的、像蠢驴一样可笑的表情。而有的人却不愿意与习俗同流合污，那么世界就会用它的不满对他怒目相视，因此，一个人必须善于察言观色。

——爱默生《善待命运》

解读肢体动作，直视对方心理

与外貌服饰、语言声音相比，人的肢体动作更为诚实，它可以自然、率真地呈现人的心理反应。不排除有人通过故意制造虚假动作来迷惑对方，但这种行为往往很容易识破。所以在谈判的时候，准确把握对方的肢体行为，对精准剖析他们的心理至关重要。有些肢体行为很微妙，有些则很剧烈，动作轻重程度不一，也正比例地反映了他们心理的变化情况。

1. 手部

现代科学界一般认为，手是除了可以感受三维空间的眼睛以及可以处理复杂信息的大脑之外，另外一个使人具有高等智慧的器官。想想手部动作的灵活性以及我们在说话办事过程中借助手部动作传情达意时的景象，上述观点不言自明。另外，现代科学也证明，手可以感受到来自内心0.0002毫米的振动，所以人的心理变化会迅速地通过手部动作反映出来，这就不奇怪为何很多人都会将顾客的手部动作视为其内心活动的心电图。所以，在谈判的时候，我们可以通过观察对方手部动作的变化，揣摩其心理变化的轨迹。谈判的时候，人的手一般会表现出如下动作。

（**1**）背手

这类人一般对生活充满自信，而且对未来有着美好的憧憬。他们心态成熟，遇事也会冷静处理，给人一种镇定自若的感觉。当然，以上所言只是宏观分析，具体情况可能也会存在差异。比如，当谈判对手双手背于身后，并用一只手抓住另一只胳膊或手腕，则表明他心理紧张，采

用这种手势，就是想控制紧张的情绪。

（**2**）搓手

谈判对手如果做出这方面的举动，一般都是在表达内心的某种期待，根据搓手的快慢大体上可以分为两种情况。快速搓手说明对手对所说的事情跃跃欲试，心中还夹杂着某种急切。而搓手慢说明对方正在思考或者犹豫不决。

（**3**）十指交叉

谈判的时候，如果对手十指交叉并遮住一半的面部，很有可能是在隐藏自己的感觉。当然，也有可能是一种无声的对抗，意为对你所言不感兴趣。如果对方突然把交叉的十指松开，并配合着身体上倾，说明他想发表自己的观点，或者想离开，但碍于面子，不好意思表达。

（**4**）触碰鼻子

这个手部动作大致可以分为以下几种情况：用指尖顶着鼻翼，说明他怀疑你说的话；不断重复这一动作，则表示他拒绝；如果堵在鼻子下面，则表示顾客对你所提的事情感到不快。

（**5**）挽着胳膊

挽胳膊的姿势大概分为以下几种：挺着胸，一只手挽住另一只手靠上的位置，表示对方自我夸耀；如果挽着胳膊靠下的位置，并紧贴身体，则表明顾客不安，正在释放“防卫信号”，并企图搭建一个保护屏障；如果挽胳膊的同时弓着背，则说明对方局促不安。

2. 头部

在谈判过程中，我们应注意观察对方的头颈部动作，因为这是对方传达对所谈问题是否感兴趣的主要标志。即便是用眼神传达信息的时候，头颈部动作也会做出相应的配合。比如，当你在演示产品或者介绍计划时，如果对方只是用眼睛跟随着你演讲的节奏发生变动，而头颈部动作却没什么跟随动作，就表明对方不感兴趣或者怀疑、抗拒。相反，如果头颈部跟随演讲者的变化而发生一系列的变化动作，就说明对方兴趣浓厚。

（**1**）点头

点头是一个比较大众化的动作，通常情况下表示同意，不过有时候也会表示观察或者试探。如果遇到对方频繁点头，就需要谨慎对待。和潜意识的行为不同，顾客点头的举动是可以被理智的意识操控的，而且很难直观地判断对方的意图。以频繁点头为例，它至少有两方面的含义：第一，表示“同意”等正面心情；第二，表示“无聊”“不关心”等负面情绪。具体如何判断对手点头的意思，需要结合实际情况。

同样是点头，如果对方说“我同意”，就没什么问题了，对方说的是自己心里想的；如果对方说“我理解你的意思”，此时，他可能只是礼貌性地表示不太赞同。

（**2**）低头

在谈判过程中，遇到对手低头的情况不多，但也不能忽视对方的这种动作。这种动作一般有两方面的意思：思考；防止被看透心思。表示思考的低头动作多发生在谈判的关键期，比如要做出是否购买的决定或者考虑是否可以再做出让步等。表示“怕被看透心思”的低头动作一般发生在讨价还价的阶段，此时正在讨论相关细节，对方不想让你看到他的

眼睛而特意回避。想判断对手是哪个意思很简单，一方面可以根据谈判的内容来分析，另一方面可以观察其他肢体动作，比如看他的手是平静地放在那里，还是在不停地抠东西。其他肢体动作很平静，说明对方是在思考；而其他肢体动作“不老实”，则说明对方在回避。

（3）抬头

抬头动作一般是和低头动作相伴发生的，要明确抬头的意思，就必须从一些小动作入手。比如，对方正在抽烟，突然抬头将烟头掐灭，说明对方还不想成交。如果对方是为了防止你看穿他们的心思而低头，就要注意观察对方是在什么条件下抬头的，因为此刻他抬头的动作充分说明了你说的内容刺激或吸引到了对方。遇到这种情况，你就要把自己的敏感度提高，抓住对方的这一兴趣点，把谈判推向成功。

（4）后仰头

不管是在商场里和顾客讨价，还是在办公室里与合作伙伴交锋，都是一件非常考验脑力和体力的事情。特别是在办公室，大家都保持端正的坐姿，谈判时间稍微一长，都会觉得疲倦。此时，有的谈判者为了舒展一下四肢，就会仰头放松一下。不过，越是在这个时候，就越要保持警惕。因为当人的体能处于低谷时，防御性也会降低，所以此时提出交易请求，说不定会有奇效。当然，任何事情都有例外，如果双方谈判的项目涉及面很广，交易额也很大，贸然提出要求就会给对方带来较大的刺激，效果反而不好。

3. 腿、脚

英国心理学家莫里经过研究发现了一个非常有趣的现象：人体中，离大脑越远部位的肢体动作，其透露出的信息越真实、越准确。因为离

大脑越近的部位，受到大脑有意识控制会越明显，比如脸部动作，人可以即兴表演出包括喜、怒、哀、乐等多种特征。手处在中间部位，人们或多或少会通过手来撒谎。脚离大脑最远，所以被大脑控制的程度最低。所以，“脚语”有时候更接近人的潜意识，所流露的信息也更客观，更值得信任。作为优势谈判高手，一定不能放过对手的这一“心理窗口”。

（**1**）脚尖踮起

谈判的时候，如果对方坐在椅子上，上身前倾，脚尖踮起，说明他合作的意愿很强烈。此时，优势谈判高手都会抓住时机，积极磋商，在最短的时间内达成协议。

（**2**）双腿交叉跷起

当对手把双腿交叉跷起，身体呈挺直的姿势端坐，你应该意识到，对方是在表达一种无声的抗拒。此时，为了促进谈判的顺利进行，你应该放低姿态，并结合一些技巧、手段，把对方的心拉回来。为了做到这一点，你需要在言行方面表现出一定的亲切，比如在正式场合，多喊几声“张总”“刘总”等；在非正式场合，多用“大哥”“老弟”“大姐”等。另外，你也可以通过实际行动拉近关系，比如亲自给顾客泡茶、倒茶等。

（**3**）双脚交叉

双脚交叉是一种防御性的姿势，优势谈判高手不但要能识别对方的这一心理状况，而且要知道对方所为何事以及如何化解。如果对方是一对夫妇，正在和你洽谈购房合同的事情，你可以通过观察这一动作，判断谁是管事的。一般，当家的才会做出这一动作，或者最先做出这一动作。当对方做出这一动作的时候，或许是对合同的某项条款不满。此

时，你就需要不失时机地抓住机会询问，并化解对方的疑虑。

（4）双脚不停抖动或用脚敲打地面

一般来说，谈判者在反复衡量，对是否购买难以做出决定，或者为难以说服他人而感到焦虑时，会用双脚抖动或敲打地面的方式，表现自己的紧张。另外，如果你喋喋不休，而对方很想结束面谈，又不好直接拒绝，他就会通过这种方式表达。对此，最优的解决办法就是尽快提出要求，要么成交，要么下次再谈，总之，不能让对方的不耐烦演变为激化了的矛盾。

解读肢体语言作为谈判的策略之一，越来越受到重视。不过，要从对方的肢体语言中获取正确的信息，除了细微的观察之外，还要善于判断其真实性。另外，肢体语言的解读必须和周边的环境以及谈判过程中前后的语境结合起来，才能获得准确的含义。当然，肢体语言几乎很少是独立或单一的，往往是各个肢体动作相伴发生的。因此，在解读对方的肢体语言时，一定要全面而仔细。

审视面部表情，挖掘对方的真实动机

美国的心理专家爱德瓦斯·海丝曾做过一个有趣的试验：向男女两组被测验的人放映五张幻灯片，对试验者的瞳孔进行拍摄记载，五张幻灯片的内容分别为婴儿、怀有婴儿的妈妈、男性裸体照片、女人裸体照片和风景画。结果显示：瞳孔放得最大的是看异性裸体照的时候，瞳孔扩大20%，并且男女瞳孔扩大的程度没有差别。这就充分说明，通过瞳孔的变化就可以观察出一个人的心理活动。事实上，瞳孔变化只是面部表情的一部分，而且眉毛、嘴唇、微笑等变化也和瞳孔一样，可以反映一个人内心的变化。在谈判桌上，人们往往会因为特定的原因说些假话或者言不由衷的话。此时，他们会尽力掩盖自己的谎言，但同时也会在面部上留下蛛丝马迹。作为优势谈判者，你需要做的就是在对方的脸上发现这些“线索”，并还原为对方的真实心理。

1. 瞳孔

当你想要知道对方对自己的报价持什么样的态度时，你只要观察他的瞳孔变化就可以获取想要的信息。如果对方瞳孔变大，它传递出来的信息就是积极的，说明对方感兴趣；如果对方瞳孔变小，它传递出来的信息就是消极的。事实上，这样的谈判在销售员和顾客交谈的过程中尤为明显：如果顾客的瞳孔放大到平时的3倍，则表明此人正感到兴奋、愉悦；瞳孔缩小说明此时心情郁闷，感到厌烦或疲倦；瞳孔没有明显的变化，则表明顾客对销售员所说的或自己所看的不关心，甚至觉得有点无聊。

张楠是一家企业的销售经理，最近正在和一家大客户就产品销售事宜展开洽谈。对方财大气粗，谈判起来也很强势，并威胁说如果张楠没

有按照他们的要求把产品单价再降低5%，就中断谈判，再找别的供应商。

张楠的确被对方这样的威胁给镇住了，而她也明白，现在市场如此激烈，谈下来一个单子本来就不容易，如果合作伙伴转投竞争对手，自己公司的损失更加难以想象。现在的问题是，公司出的价格已经很低了，再降价公司就会没有利润，甚至有损失；如果不降价，则对方或许真的会像说的那样，中断谈判。正当张楠犹豫不决的时候，公司负责销售的一位副总也参与进来了。第二天，当对方再次提出苛刻的要求时，这位副总立刻板着脸站起来怒吼道："降价是不可能了。现在的情况就是，你们签了，咱们合作；你们不签，就拉倒。"说完，他头也不回地摔门而出。

因为事先没有沟通，张楠也不知道副总会有这么一出，本想阻止一下，结果话还没来得及说，副总就已经摔门而出了。正在思量该如何圆场的时候，客户那边就已经服软了：他们同意按照先前商量好的价格合作。

最后，张楠顺利地结束了谈判，而且也为公司拉到了一个可以长期合作的大客户。公司为此还特意组织了一个庆功宴，在饭桌上，张楠端着酒杯走到那位副总面前，恭敬地说："刘总，我真是太佩服你的胆量了。"

"做生意不能没有胆量，但光靠胆量肯定是不行的。"

张楠疑惑地说："如果不是胆量，那你怎么敢在谈判桌上跟对方那样说话？"

副总抿了一口酒，笑着说道："其实，对方的身体里面藏着我

的‘眼线’，是它告诉我，对方会屈服的，我只是照做罢了。你可能没发现，在向他们介绍我们的业务时，对方听得很专注，眼睛一眨不眨，后来报价的时候，对方的瞳孔明显比方才睁得还大。这说明什么问题，说明对方很感兴趣。他们之所以迟迟不愿意签合同，就是想试探一下我们的底线，看还有没有降价的机会。为了将对方的军，我就拿出耍脾气这个撒手锏了。”

张楠没想到一个小小的瞳孔里面竟有如此大的玄机，但这的确是这场谈判顺利结束的关键。我们常说“姜还是老的辣”，而那位副总绝对是优势谈判者中的“老姜”。

2. 眉毛

除了瞳孔之外，眉毛的高低变化也可以反应谈判者的内心波动。比如，当一个人心平气和时，眉毛一般都呈现出水平状态；当他心花怒放时，眉毛会向外扩张；当他有疑问或者不愿意时，眉毛会拧成一团。眉毛的动作变化丰富，“眉语”的含义也很多彩，下面便是几种经常会在谈判者脸上呈现的“眉语”。

（**1**）扬眉

人们一般会在非常欣喜或者惊讶的时候，才会做出扬眉的动作。具体表现就是两眉向外分开，造成眉间皮肤自然伸展，谈判者需要善于发现对手的这一细节。如果对手的眉毛是一条上扬，一条降低，即所谓的单眉扬起时，则表示对方处于怀疑状态，扬起的眉毛其实就是一个问号。遇到这种情况，你就要问自己是否在某些地方没讲到位，并及时、主动向对方征求意见。

（**2**）皱眉

皱眉一般分为两种情况：侵略性和防护性。侵略性皱眉的出发点其实是为了防止他人打扰自己的生活，故而在眉毛上采取“先下手为强”的策略。防护性皱眉一般只是人的条件反射，和心情本身没有太大的关系。比如，面对外界攻击或者沙尘扬起、阳光照射等，人们会自然地皱眉。

（**3**）闪眉

所谓闪眉，就是眉毛先上扬，然后快速下降，整个过程短暂。闪眉是一种友善的表达方式，其间经常伴随着微笑和仰头。在谈判过程中，如果对方有闪眉的动作，则表示他喜欢你或者对你的产品很感兴趣。除此之外，闪眉还有加强语气的作用。比如，对手在说话的时候，为了强调某个词，他的眉毛会自然闪动，并伴随着语调和声音高低的变化。

（**4**）耸眉

耸眉和闪眉的动作类似，区别在于扬起的时间更长一些。耸眉的人还经常把嘴角迅速而短暂地往下撇，但脸部却没有什么变化。耸眉有时是一种不愉快的表现，有时也是无可奈何的意思。

3. 笑容

谈判双方既有可能是冷若冰霜地交锋，也可能是含情脉脉地交谈。当然，与冰冷的交锋相比，微笑更容易打动对方，也更容易实现双赢的效果。可以说，笑是感染、打动、说服对手非常实用的武器。

笑有多种方式，每一种方式都有一定的内涵，不能一概而论。谈判者脸上的笑往往更丰富，如果看不懂对方的笑，就往往会误判形式，给

谈判带来阻力。

（1）含笑

含笑是一种非常轻微的笑，不露齿、不出声，仅面露笑意，意在向对方表达一种友善。这类谈判者性情温和，很有礼貌，即便不喜欢你的提议，也不会过分展现在脸上，更不会做出怒视对方的表情。

（2）微笑

微笑比含笑程度稍深，面部特征为：唇端向上移动，唇部略呈弧形，牙齿不外露。人们常说微笑就像冬日的阳光，会给人带来充满善意的温暖。对手向你展露微笑，就是一个非常好的征兆。这至少可以说明对方是友好的、容易接近的。微笑多发自本能或源于性格，和对方对你的产品是否感兴趣没有必然的联系，所以不能一看到他人的微笑就心花怒放。当然，如果一个平日严肃的谈判者突然向你微笑，就说明成功率很高，要把握好机会。

（3）轻笑

轻笑比微笑程度深，面部特征为：嘴巴微张，上齿显露，不发声。这类笑多见于熟人谈判，表示愉快。

（4）大笑

大笑属于比较夸张的笑，面部轮廓明显：嘴巴呈弧形大张，上齿和下齿都露在外面，口中发出“哈哈”的声音。这种笑多见于心情很愉快、轻松或者恰逢非常开心的时刻。谈判的时候如果遇到对手这样的笑，就要好好把握好机会，因为这是促成你们达成协议的“东风”。

（5）狂笑

狂笑就是毫无顾忌地开怀大笑，面部轮廓和大笑相似，但肢体动作比大笑要明显。虽然这类笑在谈判过程中不多见，但偶尔遇到也不要慌张，因为这样的对手非常感性，只要和对方多拉感情，谈判就不会太难。当然，也有例外，比如有些对谈判对手会通过这种方式表达自己的不屑。

（6）苦笑

苦笑也是一种常见的表情，通常表现为一种无奈或痛苦。在谈判过程中，如果你给出的条件让对手为难，他就会露出这种笑容。注意到对手的这一笑容后，你就不能再提苛刻的条件，而是要把重心放在对手身上，站在他们的角度思考你的建议或方案。

（7）皮笑肉不笑

所谓皮笑肉不笑，就是很勉强地似笑非笑，这种笑一般发生在较为严肃的谈判者身上。他们脸上露出这种笑，多表示对你说的话不以为然或者对你承诺的事不信任。遇到这种情况，不要慌，也不要喋喋不休地辩解，而是转变话题，或者拿出一些有分量的证据证明你是对的，进而打消对方的疑惑。

根据外貌服饰猜测对方性情

外貌服饰是谈判对手呈现在我们面前的最直观形象，如何在最短的时间从中解读出最多的信息，事关接下来诸多谈判策略的选择、开展。外貌服饰可供参考的信息很多，上到头顶的发型，下到脚上穿的皮鞋，只要你眼睛够尖，心思够细，就会找到能够通往对手心灵的捷径。

我们常说“人靠衣装马靠鞍”，事实上，人的性格、地位、年龄、爱好不同，他的穿衣打扮也会呈现出各自的特色，这也是我们可以通过外貌服饰来猜测对手性情的依据之一。以貌取人固然直观，但在运用的过程中也要灵活变通，必要的时候多在脑子里拐几个弯，否则，会被认为是势利之举。

1. 发型

不同职业、性格、脾气的人，会在发型方面，表现出不同的个性，比如艺术家普遍喜欢留长发，时尚的女性普遍喜欢染发、烫发等。FBI探员在办案的时候会遇到各种各样的人，而且这些人里面有很多都是伪装的高手，不过FBI探员总是能够从各种细节中得到自己想要的信息。比如，在面对一个女人的时候，探员可以从对方的发型判断出其基本性格，然后采用不同的审讯方法侦查案件。鉴于发型的直观体现，所以在谈判桌上，优势谈判高手经常会将发型作为猜测对手性情的工具。

（**1**）女性发型

如果这个女性长着一头飘逸的过肩长发，则她应该属于清纯可人型的，而且内心淳朴，个性温柔且善良，有着比较好的人缘。如果女性的

过肩长发是波浪形的，则说明她们向往自由，希望通过这种波浪式的发型把自己打造成充满魅力的女性。这类女性对事业雄心勃勃，在她们看来，事业的成功是提升魅力的筹码。如果在谈判桌上遇到这类女性，则你最好表现得强势一点；否则，会被对方“蹂躏”。

留长发却不常修饰的女性，素面朝天是她的自然状态。这类女性通常比较有内涵，让人觉得质朴而大方，但也比较守旧，缺乏创新精神。和这类女性谈判的时候，你必须守规矩，按照流程办事。

把长发扎起来的女性，生活往往是极有规律的，为人处世也非常严谨，会给人一种干练豁达的感觉。不过，这类女性有一个缺点就是顽固且不喜欢变通。或许在她们眼里，正确答案只会有一个，而且不管是谁，都很难让他们改变自己的决定。

除了长发以外，也有不少女性喜欢短发，这样看起来精神爽朗，充满朝气。这类女性干练、爽快，做事知轻重缓急，主次分明。在谈判桌上，她们的这种性格格外明显。所以，当和这类女性谈判的时候，你最好简洁明朗一点，不要拖泥带水，吞吞吐吐。

（**2**）男性发型

与女性一样，男性谈判者的发型也可以透漏出对方的性情。比如，那些头发自然卷的对手，个性比较强，喜欢表现自己，常常给别人带来意想不到的惊喜。头发总是梳理得很齐整光亮的谈判者，有点爱慕虚荣，对事物也比较挑剔，喜欢吹毛求疵，有完美主义倾向。

头发自然随意，没有明显修理痕迹的男性，大多是工作狂，在谈判桌上更是据理力争。

而那些头发浓密、很黑的男性通常很有智慧，做事情有条理，懂得发挥自己的长处。他们有理想，有抱负，喜欢在谈判过程中挑战自我。

留短发的男性做事一般都干脆直接，有的可能会比较骄傲，常会满足于自己的现状；有的则看重自己的感受，喜欢以自我为中心。

喜欢赶时髦，留时尚发型的男性，大多小资情绪比较重，喜欢他人的夸奖和表扬，而且很擅长处理人际关系。和这类人谈判一般不会很难，只要你的个性不抢占对方的风头。

头发稍秃的谈判者，大多做事情很勤奋，责任感强。对待这样的谈判者，除了公事公办之外，还要给对方足够的尊重。

头发粗直、硬度高的谈判者大多很仗义，也光明磊落，不会耍小聪明。不过，你最好不要在对方身上玩猫腻，因为一旦被对方发现，非但做不成朋友，很可能会激起对方的报复。

头发稀少而且发质很细的人属于心机型的谈判者，他们会把自己的利益计算得分毫不差。和这类人谈判，往往需要足够的耐心。

2. 服装

除了发型之外，服装搭配是谈判者性情另外一个比较直观的表现。虽然不能说什么样性情的人就喜欢什么样的服装，但选择服装的过程确实也时刻流露出当事人的希望或意图。比如，有些身材肥胖的女性，性情里面多少有些自卑，她们穿着打扮的一个重要目的就是掩盖自己的身材；一些身高较矮小的人，她们买鞋的时候，可能普遍会选择高跟的或鞋底很厚的，以此达到“增高”的目的。当然，也有很多人虽然身材发福、矮小，但完全不在乎外界对自己的评价，这当然就属于另外一种性

情了。

着装是身体的外在展现，也是内心世界的表达，优势谈判高手要读懂对手由服装幻化的身体语言。下面是一些具体的涉及谈判者穿着方面的性情分析。

（**1**）单一色调服装

这类谈判者为人正直，性格刚强，而且理性思维胜过感性思维。谈判的时候多强调性价比，会更容易和对方达成协议。

（**2**）朴素风格的服装

这类谈判者性格多沉稳，谈判时比较务实。他们也偏向于客观、理智，但过于朴素的行为方式有时候让他们显得缺乏主见，容易屈服于他人。与这类对手谈判除了强调性价比外，还要注意引导对方，多用数据说话。

（**3**）深色服装

喜欢深色服装的谈判者性情沉稳，很有城府。他们做事通常深谋远虑，有时候也会有些让人捉摸不定的意外之举。与这类谈判者交谈，说话要注意方式和分寸，并多问对方一些开放性的问题，一方面拉近关系，另一方面也从对方的嘴里套出对谈判有利的信息。

（**4**）款式新颖的服装

喜欢穿五颜六色的衣服，而且样式古怪、繁杂，这类谈判者的特性就是爱表现自己，有时候会表现出飞扬跋扈般的任性。面对这类对手，不管你是否喜欢，最好多对他们的服装表示赞赏，以拉近关系。等关系

到位了，接下来的谈判就会水到渠成。

（**5**）喜欢穿同一款式的服装

这类谈判者的性情多直率，自信心极强。他们行事果断，爱憎分明，但也容易给人造成一种孤高自傲的印象。比如曾经万众瞩目的“乔帮主”，每次召开苹果的新品发布会，都会穿着自己标志性的灰色毛衣。这类对手一般会比较强势，谈判时最好多顺从对方的意志。当然，这种顺从必须坚持自己的底线，否则，对方就会疯狂反扑。

倾听语言声音，判断对方的性格类型

通过声音也可以判断一个人的性格吗？答案是肯定的。事实上，我们可以从两个比较极端的例子入手：语速快、音量高的人性子一般都会比较急，而且相对外向；语速慢、音量低的人性格相对沉稳，也相对内向。声音可以从大小、语速、音色等角度分割，从而方便人们对一个人的性格进行更细微的解读。声音是人感知、了解外物最常用的判断依据之一，优势谈判高手需要具备听声辨人的技巧。

1. 通过声音大小辨别

（1）说话声大型

这类谈判对手的支配欲一般很强，有时候为了达到自己的目的不惜采取强硬的措施让别人同意自己的观点。如果有人违反了他的原则，他就会变得很有攻击性。在与这类对手谈判的过程中，不要太逞强，但千万不能示弱。不管是说话，还是做决定，都最好利索一点，不能让对方感觉你模棱两可。

（2）说话声小型

声音小一般有两种可能：性格偏内向，身体虚弱。不管属于哪一种，他们都喜欢简短地交谈，不喜欢长篇大论。在与这类对手谈判的时候，要尽快确定他们的需求，并果断采取行动。

2. 通过语速、语气辨别

（1）说话既快又多型

这类谈判对手的自我表现意识很强，不过警惕心也很高，即便说得很多，也很少暴露自己的真实想法。与这类对手谈判，要学会给对方戴“高帽子”，多奉承并赞同他们的观点。等到你们的关系趋于稳定，然后趁机提出你的诉求，往往会比较高效。

（**2**）语速慢型

这类谈判对手做事认真，但经常我行我素，显得比较孤僻。与这类对手谈判的时候，最好保持和他们差不多的语速，避免出现连珠炮式的提问。这类对手身上有一个非常明显的优势就是待人真诚，当然，前提是你说话、做事也靠谱。所以，最好不要在这类人面前耍花招。

（**3**）说话亲切型

这类谈判对手一般很有素养，能力、包容性都很强，但进攻性往往也很强。谈判的时候，不要被他们的声音欺骗，有时候，你的一个小小的失误都会被他们“看扁”，从而失去了公平谈判的机会。

（**4**）句句不离**“**我**”**型

这类谈判对手是明显以自我为中心的那一类人，他们的表现欲望甚至比那些说话既快又多型的人还要强烈，而且也更直接。有时候，为了达到抬高自己的目的，他们也会说些水分很高的话。在与这类对手谈判的时候，没必要恭维对方，但也不用太迁就对方，保持好自己的独立就行。当然，因为这类对手的可信度本身就不太高，所以行事方面还需谨慎。

3. 通过音色辨别

（1）高亢尖锐型

这类谈判对手往往爱憎分明，情绪变化也会直观地体现在脸上。如果对方是男性，则行动力很强，但容易冲动，也很容易疲倦。如果对方是女性，则往往会为了一点小事而大动肝火，举止行为会很轻率。

（2）温和沉稳型

这种类型的男性为人忠厚，但内心也会比较固执。他们会用温和的方式表达自己的观点，不希望别人随意歪曲、误解他们的意思。这种类型的女性大多思想保守，做事也很谨慎。她们经常善解人意，有时候为了他人利益不惜牺牲自己的利益。总体而言，这类对手都比较实在，谈判的时候最好多用些感情。

（3）沙哑型

这种类型的对手外表斯文，但内心很倔强。他们的固执一般都只是内心的真实想法和情感，表现出来后会让人觉得很傲慢。这类对手通常都会保持一种特立独行的处世态度，内心也往往会有点贵族的情结。与这类对手谈判，最好多用一些有说服力的数据。当然，如果是一些无关紧要的谈判，中间发生波折，最好果断放弃。

（4）浑厚有力型

这种声音听起来就像是从腹腔里面发出来的，给人一种很大气的感觉。事实上，这类谈判对手乐于助人，遇事也不太斤斤计较。他们的公共形象一般不错，也比较顾家，所以在谈判的过程中顺带夸一下他的家人，对方会非常高兴，谈判氛围也会更好。

（5）甜腻型

这类谈判对手多为女性，她们外表活泼，很有亲和力，一般不会喜怒形于色。当然，如果她们非常想实现的目标没有达成时，就会过度表现自己，引起他人反感。与这类对手谈判时，可以多夸她们，但这不意味着她们只吃软不吃硬，必要的时候还是要软硬兼施。

留意对方视线，识破对方的细微心思

谈判的时候，双方肯定都是面对面地坐着或者站着，此时不可避免地会发生视线的交流。我们很少看到那种双方没有任何眼神交流的谈判，即便是美国总统大选电视辩论现场，当前国务卿希拉里和地产大亨特朗普因为此前的矛盾连握手的基本礼仪都不屑于遵守时，他们也会在反驳对方的时候盯着对方的眼睛。当然，谈判的时候一直盯着对方的眼睛，也是一种不正常的现象。

通常情况下，西方人会在与对方说话时盯着对方的眼睛，这既是一种习惯，又是他们性情里面流露出来的文化。对相对传统内敛的中国人而言，说话的时候时而双眼对望，时而把视线转向别处。有些特别害羞的人，甚至会在和别人交谈的时候把头低下。另外，还有一个非常有趣的现象，就是当我们面前坐的是一个面容姣好的陌生美女时，我们说起话来也会不自觉地害羞，从而不敢直视对方的眼睛。这些都充分说明了一个道理：视线的交流很大程度上反映了一个人的内心。即便是久经沙场的老将，在谈判桌上的时候，也会通过自己的视线暴露自己的微妙心理。所以，要想成为优势谈判高手，就需要在谈判桌上通过观察对手的视线，来把握对手的心理。

张勇是公司的副总，同时也是公司的首席谈判代表。此刻，他正在就一项业务与合作对手交锋。双方的谈判已经到了收官阶段，却在交货的时间点上无法达成一致。张勇盯着对方的眼睛，然后说道："鉴于我们公司目前的生产状况，如果你们无法在7月底交货，就会额外增加我们的运营成本。"对方把视线移开，似乎是在思索如何应答。没过一会儿，对方抬头看了张勇一眼，然后又把视线转移开，并说道："张先生，我非常理解你们，但是在7月底前交货，对于我们真的是有点困

难。”说完后，对方的视线由下而上并与张勇的视线交汇，继续说道：“如果贵公司能够宽限半个月，那么，我们保证可以按时交货，怎么样？”

基于对谈判对手的了解以及对方刚才异常的视线转移，他感觉对方是在故意拖延交货日期，背后可能还有其他盘算。为了保证后续合作的顺利进行，张勇感觉有必要尽快结束谈判。只见张勇直视着谈判对手，做了最后的陈述：“我知道让你们在7月底前交货有点困难，但如果到时候你们无法交货，我们就要停产。你们可以对比一下看谁的压力、损失更大。如果你们坚持认为这个时间点前交货不合适，那么，我们也不得不重新再找供货商了。”

听完张勇的话，对方低下了头，一会儿又把视线移向张勇，咬着牙说道：“好吧，我们7月底前保证交货。”

其实，在见对方几次视线躲闪、交汇之后，张勇已经识破了对手的微妙心理：想拖延交货日期，但又不想失去这笔交易。事实上，张勇非常确定，失去这笔交易对对手也是非常大的损失。所以，他在最后一刻采取了强硬的态度促使了协议的达成。

在谈判过程中，经常会发生诸如直视对方眼神、躲避对方眼神的情况，下面便是几种常见的视线，可以用来在谈判桌上把握对手心理。

1. 直视对方视线

有些谈判对手在说话的时候会直视你的眼睛，即便他们的表情并不严厉，也会让你有一种敬畏之感。事实上，这种谈判对手往往很有自信，甚至有些恣意妄为。当然，也不排除有些人是想给他人留下自信的印象，但实际上他们并没有表面看起来那样自信。两个人如果总是直视

对方，很快就会让谈话陷入一种尴尬的境地，所以大多数人在视线接触后不久就会转移视线。

2. 躲避对方视线

在与他人谈话的时候，如果把视线完全避开，则一方面可能是源于害羞，但更大的可能是这个人心理有“鬼”。特别是在谈判桌上，很多人在思考应对之策的时候，往往会把视线转移开，以避免对方从自己的眼神里挖掘到某些信息。如果对方的视线是在避开和迎合之间来回切换，就说明这个人的内心比较挣扎，往往说明对方处于做出选择的关键时刻。

3. 咄咄逼人的视线

有些谈判对手在直视对方的时候，表情会非常严厉，给人一种咄咄逼人的感觉。这类人要么自卑，要么就是脾气差，对情绪的控制力不强。当然，他们通常无法意识到这一点，总感觉这种赤裸裸的直视可以达到威逼对方的目的。如果他们遇到的谈判对手性格与之相反，则这种策略或许会奏效；但是如果遇到的谈判对手和他一样，就有点火星撞地球的味道了。

另外，如果是平时很和蔼的人做出了咄咄逼人的视线，就要特别注意了：他们是真的生气了。此时，为了防止谈判破裂，你就应该适当地迎合一下对方的需求。

第九章　善于提问，把握谈判的总体走向

提出一个问题往往比解决一个问题更重要。

——爱因斯坦

提出正确的问题，往往等于解决了问题的大半。

——沃纳·卡尔·海森堡

要通过提问，而不是回答，来了解一个人。要有耐心，总有一天你会真正了解她。

——杰瑞·史宾尼利《星星女孩》

投石问路，摸清对方底细

在《沃顿商学院最受欢迎的谈判课》一书中，世界顶级谈判大师斯图尔特·戴蒙德提到过自己经常会用“一切都好吗”作为开场白。而且他强调，这一看似普通的问题里面其实至少包含了四种谈判技巧：这一问题有助于和对方建立良好的人际关系——你在一开始就表现得亲切健谈；作为一个问句，这一提问可以搜集到对方的更多信息；这个问题首先关注的是对方以及他们的情绪与感受，而非谈判本身；这个问题属于随意的闲聊，有助于为双方营造轻松舒适的氛围。

优势谈判高手就是这样一类人：他们会用一些简单的问题作为试金石，或建立关系，或挖掘对方的情绪、状态等个人信息。这个问题是否会对谈判产生影响，关键看对方会做出什么样的回答。如果对方告诉你，刚和家人从国外旅游回来，则毫无疑问，他的心情很不错。如果对方告诉你最近没什么事，要么是真的没发生什么事情，要么就是发生了不太好的事情而不方便透露。此时，你们的谈话有可能就已经蒙上了阴影。这些信息有时候会奠定整个谈判的基调，左右着谈判的氛围，甚至影响谈判的进程。

投石问路就是谈判者在谈判过程中借助提问来了解对方的意图、底线以及其他机密等。采用这种策略，要求谈判者必须是一个有心人，可以从对方的回答中发现共同利益或者分歧的核心。投石问路是一种常见的策略，作为提问方，你可以从对方那里获得自己想要的信息。即便有些信息很浅，或者很少，但你可以根据已有的信息进行理性猜测，并做出判断。

谈判中提的每一个问题都像是探路的石子，通过这些石子，你可以

知道对方的信息，并促成有利于自身利益最大化的交易。

李倩在一家商场里做销售员，主营电风扇。一天，她看到一位四五十岁的男子路过电风扇专柜的时候，脚步突然慢了下来。李倩赶紧走上前答话：“大叔，这段时间天气真是越来越热了，你也是来看电风扇的吧？”见李倩这么殷勤，那位男子也不好意思不理，就回答说：“是啊！”

“你是想要落地式的呢，还是喜欢台式的？”李倩紧接着就问。

那位男子想了一会儿之后，说：“放在客厅的话，台式的应该更好一些吧？”

李倩点点头说：“没错，很多顾客买台式电风扇都是放在客厅的。而且我们的电风扇外形美观，也可以当作房间里的装饰，与其他家具摆在一起，相得益彰，多好啊！”

说到这里，李倩看顾客的眉头有点皱，就问道：“大叔，你是有什么问题吗？”

那位男子看了李倩一眼，然后说道：“跟你实话实说吧，今天来商场我是想给自己买双皮鞋的，电风扇家里确实也需要，不过儿子说周末回来看我的时候会顺便捎一个回来，所以……”

听到这里，李倩明白了对方的意思，便说道：“大叔，你的儿子真孝顺，你缺什么，他就给你买什么。不过话又说回来，今天才周二，而且这两天的天又这么热，干吗要再煎熬几天呢？电风扇又没有什么技术含量，拿回家安装好就可以直接用。如果你不会安，也没关系，我们这里会安排人送货上门，并亲自给你安装好，试了没问题才会离开。所

以，一会儿你要是看上了哪个类型的，直接付完款，告诉我们你的家庭住址，然后说什么时候给你送到家，就可以了，也不耽误你买皮鞋。你觉得怎么样，大叔？”

就这样，这位顾客在李倩的专柜面前停了不到20分钟，就买了一款价值300元的落地电风扇。这笔买卖之所以能够成交，很大程度上是因为李倩善于通过问题引导，而且从顾客的回答中抓住了对方的需求点及矛盾点。获取了这些信息之后，李倩又及时帮助对方化解问题，最终顺利成交。

在谈判的时候，既要有勇于开拓的精神，又需要稳扎稳打的干劲。如果知道谈判对手的信息较多，前者就更合适；如果知道对方的信息较少，则后者更合适。稳扎稳打并非静观其变，而是通过提问的方式来摸对方的底。特别是在谈判初期，双方都会围绕对方的底细通过提问的方式施展各自的试探技巧。如果你不知道该如何提出问题，则下面几点提示或许会对你有所帮助。

1. 获利侦查

先主动问一些带有挑衅性的问题刺激对方，然后根据对方的反应判断虚实。也可以在谈判过程中提一些苛刻的要求，以探查对方的真实心理。这种方法一般用于不知道对方的实际意图，又不好随便应付的情况。

2. 因势利导

投石问路在很多情况下都是双向的，也就是说不仅你在试探对方，而且对方会通过提问的方式试探你。此时，不妨针对对方想知道更多情

况的心理，有意识地对其进行引导。最后，再通过提出反建议，将对方扔出来的石子还给对方。

3. 迂回询问

如果你是谈判的东道主，就可以充分利用自己的主场优势，比如邀请对方访问当地的名胜古迹，领略风土人情，帮助对方预定返程的车票等。这样做至少有两方面的好处：一来，你可以通过细致的安排，从而多提出一些问题，自然也就会知道得更多；二来，对方会因为你的热情不好意思拒绝你，你便可以趁机问一些敏感的问题。这种提问的方式虽然不直接，但往往会非常有效。

4. 具体到点

谈判的时候，有些问题会因为太笼统而让对方不知道从哪里回答。遇到这种情况，应该想办法把问题简化或者分解，也就是说把问题具体到点，让对方可以用简单的“是”“否”“对”“错”等回答。

5. 全面撒网

有时候，你并不知道对方的“隐情”在什么地方，便可以通过大面积撒网的方式，问一连串的提问。如果对方回答得很流畅，就说明这不是他的“隐情”；如果对方吞吞吐吐、欲言又止，就说明这是他的“隐情”。一旦挖掘到对方的隐情，你就可以有针对性地深入下去。

6. 试错印证

所谓试错，就是通过故意犯一些错误，比如用错词、念错字、报错价等方式，诱导对方表态。

不管采用哪种方式投石问路，首先你要把握自己提问的方式和态度。有些问题需要心平气和地问，有些问题需要你义正词严地问，有些问题需要你半开玩笑地问。投石问路只是一种方式，摸清对方的底细才是关键，所以，哪一种方式有利于实现这个目的，就采用哪一种方式。

声情并茂更易打动人

同样一个问题，如果用不同的方式提出来会有不同的反响。比如，你板着脸，就像一个严肃的老师向学生提问一样，那么就会激发对方的逆反情绪，甚至对方完全不把你的问题放在心上。相反，如果你以一种热情的口吻，声情并茂地向对方提问，对方不仅会认真回答你的问题，而且说不定会提供超出你预期的信息。提问是为了从对方那里获取信息，如果达不到这个目的，就要反思提问的方式是否得体。事实已经充分地证明：与那些面无表情的提问相比，声情并茂地提问更能打动对方，获取自己想要的信息。

在谈判过程中，人们提问时总是会出现各种各样的问题，比如，有些人因为紧张而声音发颤、语不成句；有些人为了遮掩而吞吞吐吐、话不连贯；有些人因为能力或者经验不足等原因，问的问题词不达意，让听者一头雾水。而在一些谈话类节目中，我们会看到主持人在与嘉宾互动问问题时，脸上总是会露出深情款款的表情，就好像他们事先排练好的一样。其实，恰如其分地提问就应该像主持人一样，表现出与语境相配的表情、动作、声音。这样的提问才会声情并茂，才会有吸引力，也才能从对方那里获得满意的答案。

谈判时的提问，不仅仅是把问题讲清楚就可以了，关键是需要思考如何才能打动谈判对手，让对方向你敞开心扉。提问的首要目的就是让对方回答，如果对方连回答的意愿都没有，就说明你的提问是失败的。为了达到这样的目的，提问者就需要把自己融入提问的语境之中，并配合相应的表情、语调，从而达到声情并茂的效果。

如果提问的时候言辞空洞、表情木讷、声调平缓，就很难从对方那

里得到想要的答案。因为当你这样提问的时候，对方会觉得你没有诚意或者目中无人，他们也会采取相同的态度回应你。事实上，这样提问的方式就像是在“读”问题，而非提问。所以，为了让提出的问题得到更好的回复，就要配合表情。比如，当你询问对方悲伤的事情时，你就流露出一种肃穆的神情；当你询问对方开心的事情时，你最好表现得比对方还要开心。这样的话，你的问题就会更容易打动对方。

杨澜曾经说过：“我们身边的教育大多数都是在教人怎么去回答，很少有教人怎么去问的。每次采访之前我都会很兴奋，也有点紧张，并不是因为嘉宾的地位、名头很大，而是我想究竟应该如何利用这短短的一个小时通过提问得到最好的故事。”可见，好的问题不仅会让对方感受到我们的真挚情感，而且可以引出最好听的故事。

利用反问占据主动

反问，就是反过来问，由回答的一方转变为问的一方。在日常交谈或者正规谈判中，巧于反问，就可以平中出奇，获得意想不到的成功。面对他人的提问，常规的反应是对其做出回答，但有时候，对方的提问不合情理，自己不愿意回答，或者我们不清楚提问者的动机，或者不想直接回答时，就可以采用反问的方式进行回应。

一次，英国某个电视台的记者采访梁晓声，问道："如果中国没有发生'文化大革命'，也就不会产生你们这一代青年作家，那么在你看来，'文化大革命'是好还是不好？"谁都能看出了，这个问题纯粹就是一种刁难。好在梁晓声灵机一动，反问道："如果没有第二次世界大战，也就不会出现以反映'二战'而著名的作家，那么在你看来，'二战'是好是坏？"

英国记者先是一愣，无言以对。梁晓声就是运用反问的技巧，既化解了自己的尴尬，又让对方陷于被动的局面。

不管你是什么身份，在日常生活中灵活运用"反问"的说话技巧，都可能变被动为主动。这样，当你在与别人交谈时，你就不用被他人牵着鼻子走。事实上，反问的技巧、方式很多，你根据实际情况灵活运用，就可以让谈话或者谈判收到意想不到的效果。

1. 机智型反问

萧伯纳写的剧本《武器和人》即将在舞台上上映，应剧院的邀请，萧伯纳在开演前向观众致意。不过，让萧伯纳没有想到的是，台下突然

有一个人大喊道：“萧伯纳，没有比你的剧本更糟糕的东西了，谁会看呢？赶紧停演吧！”

萧伯纳并没有生气，而是彬彬有礼地回答说：“朋友，我完全同意你的观点，但遗憾的是，我们两个反对那么多观众有什么用呢？我们能禁止这剧本的演出吗？”

萧伯纳的机智反问，引起全场观众的笑声和掌声。毫无疑问，剧本不仅正常演出，而且大获成功。

2. 幽默型反问

一位母亲买了两个梨，一大一小，打算给自己不听话的儿子普及一下“孔融让梨”的感人故事。当她把梨拿出来问儿子要大的还是小的的时候，儿子果然如她所料，理直气壮地说要大的。这位母亲便语重心长地说：“你应该懂礼貌，把大的让给妈妈吃。”

“妈妈，懂礼貌是否就意味着要撒谎吗？”

母亲原本想给儿子上课，结果被儿子的问题问得哑口无言，反被儿子上了一课。不过，儿子把礼貌与撒谎这两类不同性质的事情扯在一起，确实既幽默，又令人有所领悟。

3. 讽刺性反问

很多地方都流传着这样一则故事：

旧社会的地主经常会在半夜催促工人们起来干活，虽然大家都知道这个时候干活不仅困，而且效率还不高，但是无奈，寄人篱下，又拿人

家工钱，只能听命。后来，一位机智的长工想出了一个应对地主的办法。

半夜时分，当地主来催工人们干活时，这位长工说："等我把身上的几只虱子捉住就去。"

地主反问道："天这么黑，你还能看见虱子？"

长工说："对呀，天这么黑，干活能看见吗？"

长工的反问，让地主处于一种窘迫的地步。后来，地主慢慢把工作时间推后了。事实上，如果在谈判桌上遇到类似不合理的要求，就可以以这种反问的方式，让对方的阴谋不攻自破。

4. 肯定型反问

贞观十五年，唐太宗李世民问众大臣："守天下难不难？"

魏征回答说："非常难。"

李世说："我任用德才兼备的人为官，又听从你们的批评意见，守天下还难吗？"

魏征说："古代的帝王，打天下的时候，能够注意用人和听从意见，一旦打下天下，只图安乐，不喜欢别人提意见，导致亡国，所以，圣人说'居安思危'，指的就是这个，能说守天下不难吗？"

5. 疑问型反问

《工人日报》曾经发表过一篇以《这是一个什么会》为标题的文

章，披露了宁波某机构为期五天的会议日程安排。从日程上看，为期五天的会议，只有半天安排正事，其余都是游览。作者在最后问道："国家三令五申不许借开会之机游玩，为什么仍会有这种不知被报纸披露多少次的怪事呢？"这类反问直指问题的核心，往往会引人深思。

6. 抒情型反问

抒情型反问一般会融合发问者的情绪和感情倾向，比如《红楼梦》第二十八回：

宝钗见宝玉呆呆的，自己倒不好意思起来，扔下串子，回身才要走，只见黛玉蹬着门槛子，嘴里咬着绢子笑呢。宝钗道："你又不得风吹，怎么又站在那风口里？"黛玉道："我才出来，他就'忒儿'的一声飞了。"口里说着，将手里的绢子一甩，向宝玉脸上甩来，宝玉不知，正打在眼上，"哎哟"了一声。

这段对话中的反问和动作描写，抒情性质非常浓厚。

7. 悬念型反问

悬念型的反问目的就引发提问者的疑问和好奇心，比如，甲问乙："丙最近怎么样？"乙说："他最近出事了，你不知道？"此刻，甲肯定会急切地问："出了什么事？"

8. 引语型反问

有时候，你用自己的话解释某个现象或者回答某个问题，还不如引用一个成语或者典故效果好。因为成语、典故背后的知识大家都了解，只需在说的时候稍微一点拨，大家就会心有灵犀。

一个新战士入伍后，练了一个月的射击，仍然打不中十环，他问班长：“我为什么打不中靶心？”

班长说：“你知道一句俗语吗？‘要想功夫深，铁棒磨成针。’”

战士立刻明白了。

9. 层递型反问

层递，是一种把要表达的意思按照大小、多少、高低、轻重、远近等不同程度逐层排列的修辞手法，这种层递可使读者层层跟随，因而引人入胜。如果属于叙事层递，就会让条理更清楚；如果属于说理层递，就会让说服力更强；如果属于抒情层递，就会让感染效果更佳。比如《追求》杂志的内容介绍里有这样一句话：“人人都有追求，人人都追求幸福！但是，幸福在何处？真善美在哪里？怎么追求到？追求杂志将为您导航。”

用模糊提问控制谈判节奏

谈判的时候，每一个问题肯定都会包含着特定的目的，有些问题是为了获得精确的答案，比如问对方“你们最低愿意出什么样的价格”，但也有一些问题只是为了寒暄，或者说为了和对方建立关系，比如“最近工作还顺利吧”。针对前一种情况，问题就应该严谨一点、清晰一点，要不然对方无从答起。针对后一种情况，最好模糊一点，否则会被对方认为打听隐私或者另有其他企图。

周末的一次聚会上，大家惊讶地发现单身已经两年多的关蓉竟然快要结婚了。事实上，上一次失恋给关蓉的打击很大，她甚至已经做好了终身单身的打算。所以，当听说她快要结婚的时候，朋友们都感觉不可思议，纷纷询问：“究竟是哪位男士有这么大的魅力？竟然把我们关蓉的心给融化了。”

随后，关蓉讲起了和自己未婚夫初次约会的场景：“我们是在网上认识的，因为都喜欢看书，所以聊得比较投缘。后来慢慢熟悉了之后，他就约我见面。我本来没答应，不过对方说只是想去书店买几本书，想让我帮他参考一下。结果，我就去了。见面后，他问我更喜欢看电影呢还是更喜欢爬山。我告诉他说更喜欢看电影。他接着又问：‘国产电影呢还是外国电影？’我告诉他更喜欢外国电影。没想到他笑着说：‘真是太巧了，我也喜欢外国电影。听说现在电影院正在上映一部非常火的动漫片——《你的名字》，你知道这部电影吗？’我告诉他说听同事讲过，感觉挺不错。随后他就说：‘那周末一起去看看吧！’我也顺口就说了句‘好啊’。就这样，有了第一次约会，我们后来就一起看了几场电影，在一起吃了几顿饭。然后，我就答应做他的女朋友，后来也顺理成章地接受他的求婚了。”

说完之后，关蓉停顿了一会儿，然后满脸幸福地说道：“每次和他说话，他总是会问很多问题，有些问题比较连贯，有些问题都不知道他为什么会问，反正稀里糊涂地就答应了。”

其实，关蓉未婚夫的高明之处就在于，他问问题的时候从来不透露自己的真实意图，而是通过问东问西让关蓉摸不着头脑，然后等她回答顺畅了，再慢慢设个“圈套”等着她往里面跳。通过关蓉的故事，我们会发现，有时候，模糊的提问正是一种智慧的表现。

有时候，模糊提问是为了给对方设陷阱，有时候也是为了避免自己透漏过多信息，掉入对方的陷阱。特别是在一些涉及重大利益的商业谈判或者政治谈判中，每一句话都需要格外谨慎，因为一不小心就会透漏自己的意图、底线或者其他敏感信息等。如果对方知道你是谈判的关键人物，或者你身上有他们急切想了解的信息，他们就会挖空心思，从你身上挖掘。此时，运用一些模糊的提问可以巧妙地引出另外一个新的话题，从而打消对方在你身上下功夫的企图，又不失礼节。

很多谈判场合都会出现这种画面：有人向对方杂七杂八地问了很多看似无关紧要的问题，但是到最后却从中得到了一些非常有用的信息。所以说，优势谈判高手的提问看起来毫无逻辑，但当你回过头去细细回味的时候，你就会发现这些问题是有规律可循的。他们问一些无关紧要的问题，就是为了迷惑你，让你猜不透他们的意图。如果你想成为一个优势谈判高手，就要学会运用这种模糊提问的方法。当然，如果你想更上一层楼，就需要掌握如何“反侦察”对方的模糊提问。此时，你的头脑必须保持清醒，对于对方不重要的问题，尽可以大胆回复，如果涉及敏感话题，就用模糊回答或者反问等方式，把对方的注意力引开。

掌握分寸，不让对方感到难堪

德国著名物理学家、量子力学的主要创始人沃纳·卡尔·海森堡曾经说过这样一句话：提出正确的问题，往往等于把问题解决了一大半。相反，如果问的问题不合理、不恰当，就等于把问题的复杂程度提升了一大半。所以，在谈判桌上，如何提一个正确的问题是一件非常重要的事情。那么，如何保证问题合情合理呢？关键在于掌握分寸。

1. 不随便问

谈判的时候，如果对方心情愉悦，你却问了一个非常令人沮丧的问题，就会令大家不快；如果对方正在就某个话题滔滔不绝，你却突然提了一个不相干的问题，就会让对方顿感失望，因为他会觉得你没有认真听他讲。所以说，谈判的时候不能随便乱问，一定要掌控好时间，把握好问题本身与会谈的气氛是否融洽以及是否问对了人。

有个销售员去拜访客户，结果很不巧，客户正在陪朋友吃饭。当客户再三告诉这位销售员说，今天不行，改天再谈的时候，这位销售员却没有听从客户的建议，而是拿出来他们这一行优秀者身上固有的执着，问道："先生，能否耽误你一分钟的时间？"

听到这个问题，客户顿时火冒三丈，嚷道："一分钟！你已经在这里耽误了我三分钟的时间了，知不知道？我现在收回我刚才说的'改天再谈'的那句话，因为我知道我们永远也不会再见面了。好了，你可以走了。"

这位销售员首先没有选择好提问的时间，因为对方正在和朋友吃

饭，此时最忌讳的就是外人干扰；其次，这位销售员也没有问对问题，或者说他的问题里面本身就包含着“欺骗”的成分。基于这两点原因，客户失去了再和他交涉的耐心，结果在朋友面前发火。

提问的时候，一定要了解你的提问对象，并采用最佳的方式，问些适合对方回答的问题。如果你只是为了与对方套近乎，问题可以适当娱乐化、日常化一点，即便如此，也不能信口开河，随便乱问。

2. 不问无意义的问题

有些人在谈判的时候总喜欢问一些不疼不痒或者与谈判主题毫无关系的问题。这类问题一来会让对方无从回答，二来会让对方产生反感心理。另外，有些谈判者总喜欢在具体谈判的时候问些总体性的问题，这类问题并非客观上的无意义，但显然不适合在这样的场合提出来，因为它需要回答的人花费很长的时间来回答。这也算是无意义的问题。那么，究竟该如何规避这样的问题呢？一个非常简单有效的办法就是：问具体的问题。把问题问得足够具体，就可以在很大程度上避免无意义的情况。当然，具体的问题也要围绕谈判的核心议题去问，而不是随便问。

3. 不问负面的问题

提问不是简单地为了获取对方的信息，有时候也会间接改变对方的感受，影响他人的心情。所以说，提问的时候，最好多问一些正面的问题。正面的问题通常会带来正面的答案，有利于谈判氛围的酝酿。相反，负面的问题会给对方带来负面的感受，对方的回答有可能会因为负面的氛围而影响你的心情。所以说，与正面提问一样，负面提问的影响也是双向的。

通常情况下，正面的提问会得到对方肯定的答复，而负面提问会得到对方否定的答复。为了得到肯定的答复，在提出正面问题的时候有一个诀窍，就是提前设定。比如你问对方需要咖啡还是茶水，对方通常会从中选择一个，而不是拒绝。同样，当你问别人“这个地方哪里最令你印象深刻了”，这样的问题已经把条件预设为“你印象深刻”，通常对方也会就印象深刻做出回答，而不是说没有哪个地方印象深刻。

4. 不问突兀的问题

谈判的时候一般都会遵循一定的议程，双方有重点、分先后次序协商，也就是说你们的沟通、提问都应具有一定的连贯性。但是，也不排除有些人迫于时间的压力，或者想采取某些特别的办法震慑对方，故而采取突兀的方式提一些让对方意想不到的问题。不能说突兀的提问就不可行，但是这种提问通常都会让情况变得更糟。

谈判时，我们应该保证各个问题之间有逻辑地连贯起来，表述时也应该保证问题的切换要说得通。比如，你想建构事件的历史过程，那么提问的时候就应该以时间为主轴：先发生了什么，其次又发生了什么，最后有什么样的结果。

有人认为问题的连贯性就在于问题本身，事实上这是一种误解。真正的连贯性在于，问题之间是否相关。所以说，要保证问题的连贯性，就要针对人们回答挖掘出问题的线索，从而提出下一个问题。

5. 不问非此即彼的问题

我们都知道，生活中的很多事情并非简单的对错就可以概括，很多事情也不是非此即彼的关系。所以，在谈判的时候，如果你想和对方保

持沟通的顺畅，就需要更多地采用微妙的问法。微秒的问法不同于非黑即白的问法，它意味着我们要尊重现实，理解黑与白之间的灰色地带，以寻求更加开放的回答。当然，微妙不是含糊其辞，真正的微妙带来的应该是精确的描述性回答。

6. 不要急着回答

如果你接到一个询问不同产品价格的电话，比如对方问你“你能告诉我这几个产品的报价吗”。你会怎样面对？如实告知？不，你首先要明确，这是不是采购方设下的圈套。如果你直接告诉他们你的价格，对方可能会提出更低的报价，这样的话，你就没有了讨价还价的余地。从表面上看，你很诚实，也很干脆，但在对方眼里，你很傻。

因此，不要着急回答谈判对手提出的问题，即便有些看上去很普通，除非你明确对方的意图。回答之前，你最好先清楚对方的要求或者相关情况，然后再回答也不迟。据相关机构的调查，有半数以上的人缺乏闭嘴的能力，总是有一种回答问题的欲望。如果是在课堂上这样做，老师会表扬你；但是在谈判桌上，对手或许也会表扬你，但是，吃亏的还是你自己。

第十章　活用情绪，营造有利的谈判氛围

能控制好自己情绪的人，比能拿下一座城池的将军更伟大。

——拿破仑

乐观是希望的明灯，它指引着你从危险峡谷中步向坦途，使你得到新的生命、新的希望，支持着你的理想永不泯灭。

——达尔文

如果一个人影响到了你的情绪，你的焦点应该放在控制自己的情绪上，而不是影响你情绪的人身上。只有这样，才能真正地自信起来。

——刘同

隐藏真情绪，谈判有时需要演点戏

《韩非子·难一》中有这样一句话："臣闻之，繁礼君子，不厌忠信；战阵之间，不厌诈伪，君其诈之而已矣。"这句话是"兵不厌诈"这一成语的来源，指的是用兵作战不排斥运用诡变、欺诈的策略或手段克敌制胜，也指用巧妙的手段骗人。谈判虽然不同于带兵打仗，但在谈判的过程中利用情绪撒谎还是可以的，而且很多时候会产生奇效。

要知道，人的情绪有很多种，比如快乐、惊讶、愤怒、悲伤、恐惧等，这里面的每一种情绪都可以在谈判的时候发挥重要作用。这些情绪的释放会影响你在谈判过程中的思考方式以及解读信息的方式，还会影响谈判对手的行为。当然，这些情绪有时候会帮助你得到更好的结果，有时候会让你的谈判变得更糟，这也是我们需要在某些时候隐藏真情绪、制造假情绪的原因。

在一家夜总会的门外，一群年轻人吵吵闹闹，而且互相做些非常具有攻击性的手势。这种情形看上去似乎就要爆发一场恶斗。年轻的警察看到这种情形往往会表现得非常积极、热心，他们会在恶斗尚未爆发之前，就赶紧冲上去进行干预。相反，如果是一位稍微年长的老警察，就会选择另外一种做法：远远地观察事态的发展，等到有伤者出现时才出手干预。

那么，究竟哪一种做法更好呢？来自英国的研究表明，如果警察耐心等待一会儿，受伤者会比过早干预少得多。这听起来似乎有点矛盾，但事实的确如此。其实，刚开始年轻人的情绪都是"假"的，他们渴望用自己的威猛吓退对方。当然，对方也不会示弱，也会用相同的假情绪回击。一旦双方把各自的假情绪爆发完了之后，双方就会归于平淡，因为

他们内心其实并不想让事态扩大，因为没有人可以预料到结果以及承担的后果。相反，如果有警察干预，他们就会觉得事态的发展由警察控制，那么就不能在对手面前丢掉面子。与此同时，他们会把自己的情绪夸张得更厉害，以至于对方也做出相同的反应，进而爆发“热战”。

优势谈判高手通常也是优秀的演员，他们除了表达自己的真实感受之外，还可以非常逼真地表达一些实际上并未体验到的情绪。比如，当你把自己的愤怒真实地表达出来的时候，或许是出于自制，也可能是不够自制。也有可能你的内心很愤怒，但却表现得温文尔雅，当然，这并非你的真情绪。你也有可能把事实上没有的情绪发挥得很剧烈，比如，为了给对手施加压力而假装愤怒。

由著名导演罗曼·波兰斯基执导的电影《钢琴家》里面有这样一个场景：居住在波兰华沙的席皮尔曼一家因为德国的入侵，不得不搬离自己原来的家。临走前他们打算把家里的钢琴卖掉，结果买主趁火打劫，开了一个非常低的价格。听到买主的开价，席皮尔曼的弟弟顿时火冒三丈，揪着对方的衣领准备将其赶出家门。不过，坐在一旁的席皮尔曼却淡淡地说了一句：“让他拉走吧。”

席皮尔曼难道没有一点情绪吗？当然不是，事实上，这架钢琴就是他的，而且以他对钢琴的喜爱，没有人比他更不舍了。但是，他非常清楚当时的情形，知道唯有卖掉才是最正确的做法。我们也可以这样讲，正是因为席皮尔曼压制住了自己的情绪，才没有让这笔买卖泡汤。

谈判的时候，你自己的情绪以及谈判对手的情绪随时都有可能妨碍你想得到的结果。当你表达情绪过于极端时，对手很有可能会因为听不进去你的言辞而愤然离开；或者你不假思索地透漏了一些不适合分享的信息。这些情境都有可能造成谈判的冲突升级。如果情绪失控，特别是

一些负面情绪失控，则不仅仅会对谈判本身造成负面的影响，甚至会对你们的关系产生持久的负面影响。

情绪会限制一个人在战略上思考和行动的能力，特别是负面情绪。基于此，优势谈判高手通常都会试图压制或隐藏自己的负面情绪。通常情况下，你可以采用如下方法做到这一点。

①避开可能产生强烈情绪反应的场合。比如，你最近刚和一个同事闹别扭，那就不要和对方有近距离的接触。

②调整当时的局面，减少产生激烈情绪的可能。

③如果你发现谈判对手非常让人生气，则不要被对方的情绪感染。此刻，不妨在心里默念十个数，让自己的心归于平静。

④简单压制当时的心理感受，做到面无表情。

这些方法都可以把你的情绪波动控制在最小的范围。需要注意的是，真情绪并不特指暴躁的脾气或者温和的脾气，假情绪亦如此。当你觉得快乐的情绪不利于谈判的顺利进行时，你就要利用假情绪，比如愤怒。曾经有一项围绕“情绪对谈判的影响”而展开的研究表明，在谈判中，伴随着不确定感的愤怒情绪将会创造出更多的价值。事实也表明，情绪的强化有助于谈判者申明价值，不确定性的强化也有助于创造价值。所以说，谈判者在对谈判的局势不确定的时候，可以通过“愤怒”来实现自己的目标。

不可忽视的情绪感染效应

国外曾经有这样一套连环画：有个小男孩儿因为心情不好，在路边遇到一条小狗，便狠狠踢过去，吓得小狗狼狈逃窜；因无端受了惊吓，小狗见到一个西装革履的老板便汪汪狂吠；随后，这个老板又把自己的情绪爆发在自己的女秘书身上；女秘书回家后把怨气一股脑撒给了莫名其妙的丈夫；第二天，这位身为教师的丈夫又如法炮制，对自己一个不长进的学生一顿痛骂；这个挨训的学生，就是一开始踢小狗的那个小男孩，在回家的路上又碰到了那只小狗，他感觉自己的倒霉全都是因为这只小狗，结果二话不说，又是一脚踹向了那只狗……

这个故事有点像“蝴蝶效应”，但在心理学领域，它有一个更专业的称呼——情绪感染。谈判的时候，不管你的情绪状态如何，都要让谈判对手感受到你的正面情绪，或许符合你的最大利益。这是因为，快乐的人更加迫切地达成协议，而且他们更加乐观，在谈判中的要求也会更少。所以说，在谈判的时候给对方传递正面的情绪是极为重要的。在这一方面，乔·吉拉德做得就非常出色。

乔·吉拉德是世界上最伟大的销售员，他所保持的世界汽车销售纪录：连续12年平均每天销售6辆车，至今无人能破。事实上，乔·吉拉德也可以说是世界上最出色的谈判者，因为他非常擅长向顾客传递积极的情绪信号。据说，他曾经每个月给客户寄送1.3万张贺卡，而且每张贺卡的祝福都各不相同。当他把这些贺卡寄出去的时候，他其实也是在向每个客户说：“我喜欢你！”

情绪的感染一般都是通过潜意识地模仿他人的肢体动作、表情、语音语调等进行的。如果说正面情绪可以感染谈判对手，乔·吉拉德的成

功无疑就是通过积极友好的态度感染他人的结果。据说，乔·吉拉德在总结自己成功秘诀的时候，有一条就是：不得罪一个客户。如果没有积极的、正面的情绪感染对方，不得罪客户几乎是天方夜谭。

通过正面情绪，你可以用你的快乐感染谈判对手；同样，如果你表现得很愤怒，那么你身边的人也会有愤怒的感觉。从某种程度上讲，情绪感染就是在这种无意识的状态下发生的。事实上，情绪感染对自己同样有效，也就是说，你的情绪也可能会影响到你后续的情绪、判断等。比如，当你企图对谈判对手采取策略性的愤怒时，随着时间的推移，你会发现自己越来越愤怒。那么，在你表达那些既影响自己，又影响谈判对手的情绪时，有没有更好的方案呢？比如，到底是表达愤怒好一点，还是向谈判对手发出威胁更好一点？事实证明，从心理学的角度出发，威胁比愤怒更有效。

有时候，为了促进谈判，优势谈判高手需要用自己的情绪感染对手。但是，有时候，优势谈判高手也需要防止他人的情绪对自己的干扰。那么，具体该如何规避呢？

1. 离开激怒你的场所或者是谈判对手

要知道，一旦你被对方激怒了，那么此时对方的一个眼神、一句话都可能会成为你的眼中钉、肉中刺。所以，暂时离开是最为明智的选择。

2. 暂停一分钟

如果你预感到对方的负面情绪已经在你身上“感染”，就尽快提议暂停讨论一分钟。这个时间或许很短，但在发生事端前的暂停却非常宝

贵。因为这一分钟的暂停，有可能会制止一场争斗，挽回一场灾难。

3. 转移注意力

当谈判陷入僵局的时候，双方肯定都会有负面的情绪产生。如果感觉双方的情绪快要失控了，就要暂停这项讨论，换一个比较轻松的话题。比如，聊聊最近的热点新闻，唠唠家常什么的。这样做只有一个目的，就是转移注意力。事实上，当注意力从这些事情上回来的时候，你们发现自己的情绪已经恢复了平静，在谈判起来，思路也会大开。

4. 让怒气合理宣泄

如果你感觉负面的情绪已经在自己心中堆积，再坐下去就会“爆炸”，就没必要再强忍着了。此时，你可以做一些剧烈的运动，比如跑步、游泳、打球什么的，把自己的负面情绪发泄出来。事实上，这种宣泄也是我们通常意义上的减压，但它的效果确实非常好。

乐观和耐心让你游刃有余

如果要为谈判者寻找一个可以激发自身潜能的内在动力，则没有比乐观更合适的了。乐观虽然只是一种态度，但它可以调节自己的情绪，最大化地激活自己的潜力，从而让你在谈判桌上游刃有余。当然，光有乐观还是不够的，你还必须拥有耐心，因为谈判的过程难免会出现波折。没有耐心，乐观就很容易夭折。正如柏拉图所言：“耐心是一切聪明才智的基础。”事实上，这样的聪明才智如果发挥得当，就会在谈判桌上爆发出惊人的能量。乐观与耐心之间存在着如漆似胶的关系，或许我们也可以这样说，因为乐观，所有更有耐心；因为耐心，所以会更坚定地乐观。

人们一般把谈判结束的时间称为死线，各方的底线让步往往也都会在这个时候体现，所以这条死线对谈判的意义重大。这个时候，大多数谈判者都希望通过软磨硬泡让对手屈服，这时就需要极强的耐心。最后一刻，谁的耐心更强，谁成为最后赢家的可能性就更大。

有位议员在一次会议中投了针对一项决议的赞成票，而这项决议本身对自己政党不利。第二天，政党领袖就气冲冲地来到这位议员的办公室，大骂他是叛徒。

议员当时正在低头写一封信，见这位领袖进来对其怒骂也没抬头，好像对方根本不存在。看议员如此“无礼”，这位党领袖更是生气，不顾办公室其他职员的反应，故意加大嗓门，说出更加难听的话对议员进行辱骂。其他职员见此情景，认为这位议员一定恨不得拿起旁边的墨水瓶朝这位骂人的领袖砸过去，不过，议员依然是当什么都没发生，依旧在埋头写东西。

政党领袖有些纳闷，就绕着这位议员的座位走了一圈，回到原位后又将其痛骂一番。虽然政党领袖不断重复着那套盛气凌人的指责，但议员就是不抬头看他一眼。当政党领袖骂累了，感觉没意思打算离开的时候，议员才停下手中的笔，抬头冲着对方笑了一笑，说道：“干吗急着走啊？你的愤怒都发泄完了吗？”

领袖看着对方，竟然一时语塞，不知道该说什么好。

我们不确定这位议员是否天生就是乐观派的，但至少在解决与政党领袖分歧的这件事情上表现了足够的智慧。他深知一个人的盛怒，如果没有遭到反击，则肯定持续不久。那位领袖怒气冲冲地来找议员，根本没有理性可言，如果硬是和对方讲道理，则只会将矛盾更加激化。所以不言不语就是和对方最高明的较量。而且，他的乐观态度让他相信，对方最后肯定会屈服。事实证明，果不其然。

不管是在谈判桌上与对手激烈的交锋，还是面对他人当面的无礼攻击，都要耐住性子，不理不睬，到最后对方只会自讨没趣。有些经验丰富的谈判专家，越是在对手急不可耐的时候，越能让自己变得冷静，因为他们知道这个时候很关键。对方的急如果起不到效果，则势必返回去伤到自己，而你的冷静就是对手最不愿看到的效果。做到这点，基本不用再做其他的，就可以让对手方寸大乱。

耐心或许是这个世界上最容易的事情，因为并不需要你额外多做什么，更多的时候只需要你安静地坐在那里静观其变就可以；不过，耐心通常也可以说是最难的事情，因为没有什么比内心的煎熬更令人心神不宁。其实，谈判本来就不是一件轻松的事情。试想一下：对方凭什么会接受你提出的条件呢？但是，世界就是如此奇妙，有时候并不需要你做额外的工作，对方的情感和理智就会发生转变。

所以说，谈判的时候，只要你付出了，顺其自然就好。当然，如果你是抱着悲观的心态来迎接这些，这些对你而言就纯属运气；如果你是抱着乐观的心态迎接这些，这些对你而言就是必然。

学会表达“意外的惊讶”

张博是一家互联网公司的联合创始人，因为忙于工作，一直没有谈女朋友。最近，经一个朋友介绍，他认识了一位和他年龄相仿，而且形象、气质都不错的女性朋友。张博感觉这是一个难得的机会，也希望自己能够好好把握，于是决定约对方吃饭。因为是第一次见面，为了给对方留下一个好印象，张博把吃饭地点定在了国贸附近一家高档酒店。

两人刚坐下，服务员就拿着菜单过来了，为了显得大气一点，张博顺口问了一句：“有什么推荐的红酒吗？”服务员就把店里卖得最火的一种红酒介绍给张博。张博把菜单翻到那瓶红酒的位置，一看标价，顿时傻眼了，一瓶红酒竟然1200元。虽然自己是一家公司的创始人，但企业还在成长阶段，这种消费对他而言实在是太奢侈了。女方似乎从张博的眼神里看出点什么，把菜单拿过去看了一眼，顿时尖叫道：“一瓶红酒1200元，这未免也太贵了吧？”

服务员见状，赶紧说：“是这样的，我们店里这两天在做活动，如果你们今天的总消费额超过2000元，我们的红酒可以打7.5折。”

当两人点完菜，服务员离开后，女方对张博说：“下次再遇到这种情况，可以学我刚才那样子，学会感到意外，这样对方就知道自己的价格虚高了，会主动给你降价的。”

虽然严格来讲，这种点餐吃饭的经历算不上谈判，但是“学会意外”，对优势谈判者而言，却是表达自己情绪百试不爽的技巧。一旦你意识到这一点，它就不再仅仅是你在谈判桌上的优势，而是在任何场合与他人讨价还价的优势。

优势谈判高手都知道这样一个道理：无论何时，你都应该感到意外。特别是在听到对方的报价之后，不管这个价格你是占便宜了，还是吃亏了，都应该感到大吃一惊。如果你不这样做，则很有可能会吃大亏。比如，你到一个旅游景点旅游，看重了一幅颇具当地特色的画卷，你问对方多少钱，对方回答“150元”。此时，你并不感到意外，他就会接着告诉你“如果再加30元，可以帮你在上面题几行字”。如果你依然不感到意外，对方就会在你临走的时候说：“这幅画卷如果再配一个精美的盒子，可以帮你省50元，只需70元。”然后，你按照对方的说法，又额外花了100元。那么，这些东西是否真的值这么多钱呢？或许卖画的人最清楚。但有一点也同样是肯定的，如果你在听到对方第一次报价的时候，感到意外了，而且和对方讨价还价了，那么，最后你买这些东西所花的钱肯定会少很多。

这种事情我们经常会遇到，比如你买了一台5000元的笔记本电脑，对方只给你不到100元的优惠；你是家具经销商，客户要求送货上门，但是又不愿意支付运费；你想卖自己的房子，但对方想在签合同之前就入住。在这些情况中，对方或许压根就没想过你会接受他们的条件，但是如果你连感觉意外的情绪都没有，他们就会自然而然地觉得：既然他们觉得没什么，那我就应该继续加码，说不定对方也会顺利地答应我的要求呢！

谈判开始之后，买卖双方都会希望对方先报价。既然必须有一方先打破僵局，那么他报价的时候就会特意把价格报得偏高（卖方）或者偏低（买方）。这样做至少有两方面的好处：一来，有讨价还价的余地；二来，如果运气好了，对方没意见，那岂不是更好。所以说，即便冒着被对方嘲笑的风险，谈判者在报价的时候也会表现得很不诚实。此时，你的意外就像是检验真假的仪器一样，让对方不敢太放肆。

永远记住一点：听到对方第一次报价，一定要感到意外。因为，对方并没有认为你会接受他们的第一次报价。但是，如果你不感到意外，他们就会认为你在默认，这甚至会让他们在接下来的谈判中得寸进尺。

除了学会意外之外，谈判的时候还要学会假装惊喜，比如你看到对方穿了一件新款的衣服，可以通过表示惊讶的赞美之情拉近互相之间的关系。虽然有时候你的惊喜并非发自内心，甚至有点做作，但并不妨碍你和谈判对手的关系更进一步。我们都听过这样一个故事：一个财主刚生了一个儿子，街坊邻居都去祝贺，并对财主的儿子表示赞赏，说他日后肯定升官、发财，等等。来访的人里面有一个算命的，他看了看财主儿子后说道：这个孩子以后肯定会死。谁都知道，算命的说的是实话，而那些表示赞赏的邻居只不过是为了讨好财主罢了。但是，讨好的人都被热情款待了，而算命的人却被驱逐出了大门。谈判的时候表示惊喜，和邻里街坊祝贺时说吉利话是一个道理。

情绪化是优势谈判的大敌

有一点是可以肯定的，我们每天都在经历着各种各样的情绪，比如悲伤、喜悦、爱等。但是，同样不可否认的一点是，情绪会影响人们的理性，特别是在以处理信息为主的谈判中更是会影响谈判者水平的发挥。可以毫不夸张地说，情绪是优势谈判的大敌。特别是容易情绪化的人，除了个人性情难以琢磨之外，还不擅长倾听，而且很难专注于自己的目标。很多人总是羡慕影视剧中那些慷慨激昂的演讲者，那么，是否可以表明这种讲话方式很有效呢？未必。事实上，这还要看他激动的情绪是否影响到他清晰思考的能力。如果一个人的情绪完全受制于自己的感受，他就无法继续专注于自己的目标和需求。

与情绪形成鲜明对比的是人的同理心，因为同理心会让人的注意力集中到对方的感受。或者可以这样说，情绪关乎自身，而同理心关乎对方。事实也证明，同理心在谈判过程中非常有效，而情绪则不然。既然如此，在谈判过程中控制情绪就是最为理性的事情。要控制情绪，就要知道哪些行为会导致激动情绪的发作。通常情况下，如果对方做出如下行为，很容易导致另一方情绪失控。

①不遵守承诺或者不履行协议。

②歪曲事实，诬告对方。

③举止散漫，会议失约。

④故意贬低对方，让对方丢脸。

⑤质疑对方的能力、可信度等。

⑥以自我为中心。

⑦贪婪。

情绪化对优势谈判的影响非常大。首先，情绪化会让谈判形势变得不明朗，因为你会因为对方的情绪无法确定对方会在接下来哪怕一分钟的时间内做出什么样的反应。如果谈判双方的情绪都不稳定，则结果会更加难以预料。其次，情绪会弱化人们在处理信息时的能力。这也就意味着谈判者不会花时间去寻找创造性的解决方案，也不会想方设法扩大整体利益。相关研究也证明，情绪化的人更关心如何给他人造成伤害，而不是与对方达成令双方满意的协议。

与捉摸不定的情绪化相比，积极的稳定情绪可以增强创造力和增加达成协议的可能性。不过，谈判的过程往往也会掺杂一种危险的激情，比如一群激情澎湃的人会冷不丁地攻击他们以前一直喜爱的人或事。这种不稳定性对谈判有着极坏的影响，所以要尽量避免类似的情况发生。亲切的感觉对谈判固然有利，但是冷静的思维更显得可贵。如果想解决棘手的问题，就不能让自己的情绪太过激动。

既然情绪在谈判过程中扮演着如此重要的角色，而情绪又不能波动太大，也不能太过极端，比如过于热情或者过于冷淡，那么，学会控制情绪对优势谈判就显得弥足珍贵。为了控制情绪，谈判者需要对对方和自己进行非常认真的思考。

对个人而言，首先你应该清楚，情绪化对谈判中的任何一个人都没有好处。如果在谈判的过程中，你感觉自己有情绪化的倾向，就赶紧停下来，让自己稍微休息一会儿。如果连这点都做不到，你就更不适合谈判。如果你坚持在心烦意乱或其他负面情绪的困扰下继续谈判，就会看

不清自己的目标和需求，还会让你成为问题的焦点。为了不让情况变得更糟，你可以这样化解问题，比如告诉自己："我现在情绪不稳定，所以我说的话可能并非我的本意。"精心的准备通常可以让你避免忽略自己的目标，所以当你心烦意乱时，你不妨重温一下自己准备的材料，说不定会让你很快就镇定下来。

控制情绪还有一点非常重要，就是降低谈判的期望值。谈判开始前，如果你在心里就认为对方可能会粗鲁无礼或者态度强硬，你的期望值就不会很高，自然就不容易情绪化。谈判中，如果降低期望值，则失望的可能性也会降低，说不定还会有其他惊喜。

运用这些技巧会极大地提高你谈判的成功率，也会让谈判对手更友好。事实上，谈判的顺利进行会增加你的幸福指数，也会让你周围的世界变得更加美好。如此一来，你的情绪就会进入良性循环。即便你的周围都是怒火中烧的人，你也不要加入到他们的阵营，不要让他们的情绪影响你。为了不被他人影响，你需要对自己进行暗示："他们正在试图将我的注意力从目标上转移开，不要受他们意志的操控，否则，我会一无所获。"

除了控制自己的情绪之外，还要有效地处理对方的情绪化问题。要做到这一点，首先要识别对方何时处于情绪化的状态。但这并没有想象中那样容易识别。比如，从文化角度去考虑，瑞典人和英国人就没有意大利人那么容易情绪化，但这并不意味着这些文化中的个体都更容易情绪化或者不那么容易情绪化。我们经常会碰到这样的人：表面平静，内心似火，反之亦然。关键在于，对方的行为是否与其目标或者利益相悖。有时候，你会碰到那些行事完全与自身利益相悖的人，你可能会问："难道他们感觉不出来自己那样做对自己无益吗？"他们当然感觉不出来，因为他们已经不再关注自己的目标和需求了，他们正在情绪化。

此时，要说服这样的人，你必须冷静下来，成为他们感情上的知己。要设法了解他们的情绪，知道他们的情绪是什么原因造成的。如果不清楚对方情绪爆发的原因，而盲目让他们冷静下来，则只会激起他们更大的愤怒。这主要是因为你让他们冷静的要求忽视了他们情绪的正常发泄。要体会对方的感受，了解对方情绪爆发的原因，仅仅告诉对方“要理性”是不够的，你必须对他们的行为先表示理解，并倾听对方的诉说。通常情况下，对方都会在诉说完之后，变得比刚才冷静许多。

第十一章　看人说话，抓准每一场谈判的重点

让朋友低估你的优点，让敌人高估你的缺点。

——马里奥·普佐《教父》

没有永远的朋友，也没有永远的敌人，只有永远的利益。

——丘吉尔

职场如同江湖，江湖有江湖的规矩，职场有职场的原则，如果不懂规矩，只会被淘汰，有时候年轻并不是一种优势。

——《欢乐颂》

商场砍价，价格和政策是核心

文韬是一名工商管理硕士，刚刚上完一堂关于如何通过谈判为自己谋取更多利益的课程。一天，他来到学校附近的百货公司，打算检验一下自己的学习效果。来到一个鞋类专柜旁边，他看到两双颜色、款式都差不多，但价格差了将近一倍的皮鞋。

“这两双鞋的样子差不多，贵的那双做工和皮质肯定要更好一些。”

“你说的没错，是这样的。”销售员回应道。

“我敢说价贵的这双皮鞋肯定比价格便宜的那双难卖，大多数人都会选择便宜的。”

“是这样的。”销售员说道。

文韬接着问：“贵的这双皮鞋是否会因为销路不好而停产，到时候是否会占据其他销路好的鞋子的空间？”

销售员似乎觉察出了文韬的意图，慌忙说道：“我们的皮鞋几乎从来不打折。”

从销售员嘴里听到“几乎从不”这个词，文韬立马意识到这样一个信号，也就是说这里的皮鞋也有打折的时候。于是，文韬说道：“贵的那双皮鞋我买不起，但我想知道，我能否以一种既让你有利可图又可以帮你销货的价格把这双鞋买下了。”

很显然，文韬想用“销货”这个字眼刺激销售员的心理。看销售员

在思考，文韬接着说："我是工商管理硕士，曾经对百货公司产品的价格做过研究，知道你们的标价通常都是实际价格的一倍。我想，是否可以用700元（标价1250元）买下这双贵一点的皮鞋？"

最后，销售员不但满足了文韬所报的价格，还给了他一张价值150元的优惠券。

我们都知道，当你向商家提出打折的要求时，有时候会取得成功，有时候不会。不过，优势谈判者不会因为商家的拒绝而沮丧或者情绪失控，他们会运用各种办法继续争取，直到实现自己的目的。

李娜多次给一个品牌店打电话要求更正自己的收货地址，但对方却没有照做，结果自己购买的皮鞋被寄错了地方，她也因此多花了两倍的邮费才收到。李娜并没有生气，而是打电话到对方的客户服务部。以下是他们的对话：

李娜："我想知道，贵公司有相关的客户服务准则吗？"

客服："是的，我们的客户服务准则一直有。"

李娜："那么，我给你们的商家打电话要求修改收货地址违背你们的准则吗？"

客服："不违背啊！"

李娜接着说："那么，如果我打了三次电话，但商家依然把我的快递寄到了别的地方，这符合你们的准则吗？"

客服："不符合。"

随后，李娜把自己的遭遇向客服诉说了一遍，最后，她问道："那么，对于你们给我造成的麻烦和损失，我可以从你们这里得到一些补偿吗？"

很快，客服就向李娜承诺，如果下次她再购买他们品牌的产品，只要单价不超过3000元，就可以享受6折的优惠。

就这样，李娜把自己的损失转换成了潜在的优势，最后还获得了超值优惠。试想一下，如果李娜一上来就抱怨、发牢骚，还会获得这样的优惠吗？几乎不可能。要知道，市场中的很多谈判都是以价格和政策为基础的，你需要灵活运用它们来为自己的利益或者便利服务。在上述这个例子中，李娜就是以对方的客户服务准则作为切入点，让对方意识到这个问题违背了他们的原则，而不是客户自己找茬。李娜通过对方的政策为自己赢得了价格上的优惠，虽然是潜在的，但有时候也会为你带来服务上的便利。比如，你晚上10：55去肯德基吃饭，对方说马上就要关门了，不再售卖了。但是你刚才进门的时候明明看到营业时间是到晚上11点才结束，你便可以这样问："公司是否规定了营业时间内可以拒绝顾客购买产品？"对方肯定会回答没有。此时，你可以接着反问："虽然还有5分钟就超出了你们的营业时间，但现在不是还没有到吗？那我在你们规定的营业时间内就餐，有什么不对吗？"事实上，你这是在拿他们的政策规定来反击他们的行为。

在市场上谈判的时候，一定要把握好价格与政策这两个核心。你的目的是用最低的价格获取最好的服务，而对方的政策就是助你达成自己目的的工具之一。所以，即便是中间出现了问题，也不要心急，要学会把这些都转变为自己的优势并加以利用。

和老板谈加薪，先客观评价自己的表现

有付出，就要有回报，身在职场的我们更应该学会用“钱”说话。加上现在的物价上涨得又那么快，工资肯定会越来越不经花。所以说，向老板提加薪既是自我价值的证明，又是自身生存的需要。虽然每个公司都有相应的薪酬制度，但是个人付出与实际收入不成正比的情况屡有发生。此时，如果你不主动开口，则老板肯定也不会主动找你。当然，在跟老板谈判之前，你首先要对自己的身份有一个明确的认识，对自己的付出有一个客观的认知。这样，你的说服力才有效果，否则加薪不成，还会让老板低看一等。

1. 新员工谈薪水

很多人会纳闷：刚入职也可以和老板谈薪水吗？答案是肯定的。事实上，从进入公司的那一刻开始，你和老板之间的这种谈判就已经展开了。首先，未入职之前，你或许因为对公司的薪酬制度不是很了解，把自己的“报价”说低了，那么进入公司后，你完全可以向老板提出重新谈判。其次，进入公司后，你的工作本身就是在为自己日后的涨薪积累资本。如果你发现进入公司的工作技能比你面试时知道的要求要高，或者工作量比当时面试时说好的要大，那么你完全可以把这些要素作为与老板谈判的筹码。

当然，具体协商的时候，仅仅把这些事实讲清楚是不够的，你还必须具备一些谈判技巧。要知道，怎么说比说什么更重要。在谈判之前，你首先需要摸清老板对你的认同度，如果老板很认可你，你就是公司迫切需要的人才，谈薪水应该很容易。当然，在具体谈的过程中，你的身体语言要得体，不要以为自己能力很强，就不把老板看在眼里。与之相

反，在谈薪水的时候，你最好表现出谦恭的样子，这样对方会更容易接受。有时候老板会故意留些回旋的余地，你可以适当争取，但不能过于急迫。事实上，你来向老板提出涨薪已经是在给对方暗示，也是在向对方施加压力，对方通常也会慎重地给你一个合理的“价位”。

2. 老员工谈薪水

如果你是一个已经在公司工作了很久的老员工，想要让老板给你加薪，一般要走一个流程，比如先书面提出，再进行面谈。随后，老板或者上级会对你提出的诉求进行评估。这样不但能够达到涨薪的目的，而且可以了解自己在领导心目中的地位。

需要注意的是，不要不打招呼直接去找老板要求加薪，并说些“如果不加薪我就走人”之类的话。因为每个公司都有自己的文化，也有自己的制度、流程，老员工更应该在加薪这件事上遵守流程。

（**1**）书面申请

你可以给领导发邮件或者把信的内容打印在A4纸上，最好不要用手写，因为这既浪费时间，又没有必要，关键是如果你的字迹不好，则老板有可能看不清楚。申请信里面一般包括这些内容：加薪的理由，为什么现在要加薪，想加多少（幅度范围），为什么加这么多等。

对于你的申请，老板的回复如果拖得越长，则说明他对你的认可度越低。对此，你心里有数即可，不能鲁莽。

（**2**）面谈

如果你的能力很强，你的价值得到了领导的认可，那么面谈这一环

说不定可以省掉，老板可能直接答应你的要求。不过，通常情况下，老板（上级）都会找你进行一次单独谈话。此时，你应该少说多听。从对方的嘴里，你会对自己的价值有一个更全面的认识，对自己的潜力也有一个宏观的把握。不过，老板（上级）有可能会把自己的考虑说出来，此时你会发现自己的想法与对方的想法有很大出入。所以，面谈的时候，你还有一个任务就是阐明自己的价值，争取加薪的可能。

（3）反馈

面谈后，老板给你加薪固然是最好的结果。如果老板不同意你的加薪要求，则很多人的自尊心可能会受到伤害。不过，忍气吞声地继续蛮干是不对的，你要结合老板和自己面谈时提出的意见返照自己，看是不是还有哪些地方没有做到位。当然，也有一种可能就是，你确实很优秀，但老板确实很小气，此时就没有什么可以顾忌的了，你完全可以另谋高就。

需要注意的是，如今社会的雇佣关系都是双向的。不管是面试、升职或者加薪，都不是你在求对方，所以你要大胆地提出你的意见和要求。得到自己想要的固然最好，得不到也不要怨天尤人。只要你有真才实学，走到哪里都是金子，谈判之道贵在让你的光芒不被世俗蒙蔽。

商业谈判遵循的“科学谈判法”

很多人以为商场博弈就是拼命讨价还价，但实际情况可能要复杂得多，因为商业谈判还涉及人情、文化、价值观等因素。基于此，商业谈判如果不了解相关的知识，不掌握相应的沟通技巧，就几乎不存在成功的可能。法国ESSEO商学院教授、谈判教学与研究中心主任奥雷利安·科尔松教授说：“充分、科学的谈判是现实可行的和谐之道。在任何一种冲突中，直接忽略谈判或者采用非科学的谈判方法，结果都会不乐观。”那么，怎样的商业谈判才算是科学的谈判方式呢？

1. 先倾听，再发言

商业交涉中，倾听是非常重要的技能，也是必经的环节。遗憾的是，很多谈判者都没有掌握这种技巧，而且有些谈判者总是把简单的聆听当作倾听，其实这是非常严重的误解。聆听更多的是抚慰对方，做做样子罢了，而倾听却包含着理解和反馈。

一个善于倾听的谈判者必须具备良好的理解力、记忆力和注意力。注意力可以让你非常敏锐地把握到重点，而记忆力可以让你把相关重点非常娴熟地记在心中，并结合自身的理解进行创造性的现场发挥。事实上，在倾听对手说话时，除了必要的点头、微笑等动作外，还要简单复述对手说过的重点，一来可以避免听错或产生误解，二来可以获得对方的认可。当你把倾听这个环节做到位了，对方也会对你的发言给予相同的尊重。

2. 要信任，也要核实

美国第40任总统罗纳德·里根曾经就限制核武器说过一句名言："要信任，但也要核实。"这句话用在商业谈判中可谓恰如其分。在商场上与对手博弈，不能做一个没有任何怀疑心和戒备心的莽夫，你需要不时地问自己，协议可以给双方各自带来什么好处，你们每个人各自放弃了什么，是否会因为这个协议让自己陷入受伤害的境地。

3. 坚持，也要理解

谈判的时候，每一方都有自己的原则、观点等，坚持原则、观点，维护自己的利益本身没有错，但是如果没有一颗理解对手的心，就会在对手那里留下"刻薄的商人""冷酷的谈判者"这样不好的印象。我们几乎可以说"相互理解"是优势谈判的核心之一，也是谈判能否成功的关键之一。当然，这种理解不局限于对方的原则、观点，特别是随着全球化的发展，很多商场上的博弈都是在不同民族、国别的人之间展开的。所以，理解包含对手的文化背景、风俗习惯等。

4. 遵守"禁忌表"，熟悉"备忘录"

在商业交涉中，为了做到知己知彼，你需要对对手有一个非常全面的认识，比如客户的国籍、文化背景、说话方式等。了解这些后，你就会明确其中的禁忌。比如，如果谈判对手是埃及人，你就不能说任何有损伊斯兰教文化的言论；如果谈判对手是以色列人，你最好表现出对犹太教的尊重。

奥雷利安·科尔松教授在《谈判的艺术》一书中总结了很多谈判"暗礁"，比如谈判前缺少经验分析，自以为强硬无敌，或者迷信竞争性谈判和谈判尚未开始就想着做出让步。此外，还有些谈判者总是把谈判实质与关系混为一谈，拒绝解释、狂妄自大等。

作为商场上的谈判者，你需要把禁忌和备忘录在谈判开始前就罗列出来，以确保自己在谈判中的优势地位。

5. 重视谈判之外的利益方

商业谈判中的谈判者通常都是相关组织或者利益体的代表，他们或许是受益人，也可能只是委托方。基于此，在商业谈判中，不能忽视真正的受益方以及间接的受益人。重视与利益方或其他受益人的互动互信对赢得谈判的成功至为重要。

有位商人曾经就有过这样的感言：“在中国做生意，保持好与政府及合作伙伴的关系是谈判成功的最主要因素；但在欧洲，则需要把这种关系和各方利益扩展至更大的范围。在欧洲，人们更重视人的因素，比如企业雇员、工会、社区等方面的关系，都需要照顾。”

巧用小秘密，赢得朋友心

家人是我们最亲近的人，但这种亲近更多的来源于血浓于水的依赖，与精神无关。这一点可以从我们与朋友的交往互动中发现依据，比如有些心里话只想和朋友说，而不愿意和家人谈。

方彤前段时间应朋友孙翔之约，去海南旅游了一趟。回到家后，方彤让朋友把在海南的旅游账单发给他一份。尽管方彤给朋友提醒了多次，但几个星期过去了，朋友还是没有把账单寄给他。方彤感觉自己的朋友实在是太懒了，但他又不想疏远这位朋友。最后，他决定给朋友写封电子邮件。方彤在邮件里以大家工作繁忙为由为朋友没有及时核算账单开脱，并在最后问朋友最近什么时候有时间，看自己是否可以帮助他一起核算账单。方彤的做法让朋友保住了颜面，而朋友也在收到邮件的第二天就把账单寄给了方彤。他们的关系还同当初一样，没有受到任何影响。

有人会认为这种方式比较圆滑，但可以肯定的是，在直截了当和通过间接方式从而保全朋友颜面之间，总会有那么一点矛盾。要知道，与朋友有效地沟通就是既说服对方又不伤感情。因此，当你和朋友谈判的时候，出发点应该着眼于如何实现这个目标。

很多人以为只有为了某些特定的目的，才算是谈判，实际上，朋友之间的亲密交谈也可以称为谈判。当然，这种亲密交谈有时候并不那么顺畅，需要你通过一定的方法进行疏导。此时，一个非常管用的方法就是透漏自己的秘密给对方，然后赢得对方的信任，从而让朋友也把自己的心里话说出来。

刘彤最近脸色很不好，而且经常发呆，和她平时的样子简直判若两人。王敏和刘彤在一个公司上班，也是刘彤非常要好的朋友之一。见刘彤这样，王敏心里很不是滋味，她问过对方是不是身体哪里不舒服，但刘彤只是淡淡地笑着说了句“没事”，然后又开始发呆。王敏根据自己的第六感判断，肯定是出了什么事情。她突然想到前两天听说刘彤正在和男朋友闹别扭，莫非现在他们分手了？想归想，终究还不太确定，所以王敏决定试探一下。

中午去食堂吃饭的时候，为了让刘彤向自己吐露心声，王敏便看似无意地说起了自己和前男友的事情：“大概是在半年前吧，我和前男友分手了，当时我哭得眼睛都肿了，后来还傻乎乎地买了几瓶安眠药，想一口吞到肚子里，就这样睡死算了。不过，当我想到年迈的父母还有可爱的弟弟时，脑子突然就清醒了。我不知道你是否能理解我当时的心情，当时给父母打电话，他们问我怎么了的时候，我……”

听到王敏在自己面前说这些，刘彤再也忍不住了，眼泪刷的一下子就流出来了，把头扑进王敏的怀里，哭着说：“我前天也和男朋友分手了……”

谈判既可以说成交易，有时候也可以理解为交换，前者重在利益，后者重在感情，而且这种交换式谈判特别适合用在朋友身上。为了让朋友敞开心扉，必须先让他对你有足够的信任，而没有什么比透漏自己的秘密更能赢得朋友信任的事情了。有时候，当你把自己的秘密告诉朋友之后，对方不说出自己的秘密，都会感觉不好意思。不过，用这种方式与朋友交谈的时候，仍然有一些要点需要注意。

1. 有限的秘密

赢得对方的信任固然是应该的，但是你没必要把自己的秘密毫无保留地都讲出来。要知道，把所有的秘密都讲出来并不代表你坦率，只能说明你还不成熟，甚至有点愚蠢。有些秘密是可以讲的，有些是不能讲的，你只要把能达到自己目的的那部分秘密讲出来即可。总之，在朋友面前说秘密一定要把握好一个度。

2. 真诚的态度

有些人为了规劝朋友，会编一些无中生有的故事骗对方。固然你的出发点是好的，但是你的故事一旦被对方识破，会让事情更糟，还会严重影响你在朋友心目中的形象，甚至信任感。信任感没有了，再想建立起来就会困难得多。

与家人沟通，不可意气用事

家庭是每个人的心灵依托，家人也是那些能够始终陪自己风雨兼程的亲人。在日常生活中，我们接触最多的人或许不是家人，但就关系而言，他们绝对是最亲近的。其实，即便是生活在同一屋檐下，也不可能尽是欢笑，也可能会有矛盾、分歧。因此，处理与家人的矛盾、分歧，也需要掌握一些沟通技巧，这对自己和家人而言都是非常有益的。

从某种程度上讲，所有成功的谈判都取决于交换条件，即人们会为彼此做哪些事。即便是家人，如果有人把自己的意志强加于其他家庭成员，那么他们的关系也会受损。不过，利用不等价交换的方法，却可以解决生活中各种潜在的纠纷。

有一场足球赛即将于周末在广州天河体育中心举办，家住深圳的吴先生打算约朋友一起去看。不过，吴先生的妻子却想在周末去佛山看望父母。夫妻俩认真思考了一下他们的真正利益点——吴先生想看球赛，妻子想看望父母——他们意识到，球赛只能在广州举行，但父母在哪里不是看呢。最后，他们互相做了让步，做了一个不等价的交易：为妻子的父母买两张去广州的车票。最后，吴先生还告诉妻子，如果父母两个愿意看球赛，就带他们一起去；如果不愿意，那就妻子陪老人在广州商场里逛逛，自己和朋友看完球赛就来找他们。

这笔“交易”之所以能够达成，有一个很重要的原因就是夫妇俩希望共同解决问题的态度。最后，他们都得到了自己想要的。虽然把交易用在与家人的谈判中有点别扭，但只要可以解决问题，就没必要在乎这些。事实上，关于不等价交易，我们还可以更有创造性地发挥，下面案例中的谭蓉就是一个很好的例子。

谭荣居住的小区附近有一家托儿所，每小时收费30元，但服务质量很一般，所以她不想把自己的女儿送到那里。后来，她在托儿所附近散步时，认识了一位和她同住一个小区的宝宝妈妈，对方也有一个还不到三岁的女儿。她们很快就成了朋友，而且互相也都到对方家里做过客。最后，谭蓉决定和这位新结交的朋友达成一项交易：两家轮流照顾彼此的孩子，这样两对夫妻就可以周期性地在晚上轻松一下。

这个办法可谓一石三鸟，既节省了大笔开支，又能让孩子享受到更温馨的呵护，还能让孩子在家里有个玩伴。两个家庭的关系也因为这个交易而变得更加亲密。事实上，这也为我们提供了另外一个思路，就是通常情况下，我们可以把用来解决邻里问题的技巧用在家庭中。

与家人谈判，需要主动，而且最好有一点氛围。这个氛围可以是刻意通过装饰营造出来的，也可以仅仅只是一个表情。

赵旭辉的老式大众车已经到了“退休”的年龄，他打算再买一辆新车。不过，在买车的时候，他和妻子产生了分歧。赵旭辉认为买吉普车合适，因为这样的话周末度假就会变得更方便，但妻子却坚持认为小轿车更好。就在争论快要破坏一直以来的和谐气氛时，他伸出了的舌头，模仿起了他们5岁儿子经常做的动作。看到这种情景，他的妻子不禁哑然失笑，紧张的气氛也随之缓和。接着，他心平气和地跟妻子解释了为什么吉普车更加适合他们，而妻子最终也同意了他的意见。

赵旭辉这种“制造幽默”的方法对缓和家庭气氛非常有帮助，没有尝试过的人不妨在下次与另一半有分歧的时候用用。除此之外，还有另外一种很好的办法，即“紧急叫停”。所谓紧急叫停，就是当你发现事情已经朝着自己不可控制的方向发展的时候，应该及时地停止争论。不要让你们不愉快的谈话继续下去，否则，它会像恶魔般伤害你们之间的感

情。

与家人谈判的时候一定不要情绪化，更不要说些刻薄的话，因为这些都是不成熟的表现。

第十二章　规避禁忌，减少谈判阻碍

对抗，势不两立，是幼稚的。

——木心

在该让步的时候让步，不能让步的时候坚决不让。

——《美国队长**3**》

永远按照对方的观点去想，从他人的立场去看待事情，这或许会成为影响你终生事业的一个关键因素。

——戴尔·卡耐基《人性的弱点》

守住底线，不在立场上讨价还价

顾客：你这个手镯怎么卖？

店主：你的眼光真不赖，300元怎么样？

顾客：什么？就这镯子还卖300？你看这光泽度，一点都不亮。我最多出100元。

店主：你要是诚心买，咱们可以再谈谈，不过你说的这个价钱，有点过了。

顾客：那好，我再加50元，反正你说的300元确实太离谱了。

店主：夫人，我真佩服你，你砍价的功夫太了得了！这样，我也不说250了，230元，你拿走。

顾客：不行，还是太高了。170元。

店主：你出的这个价，我进都进不来，总不能赔本卖吧。

顾客：200，这是我的最后报价了，能卖就卖，不卖拉倒。

店主：夫人，你看这镯子，掂掂这重量，再看看这颜色，说不定在你家里放两年，还会再涨价呢。

上面这个谈判继续下去，也许会达成交易，也许会毫无结果。其实，店主和顾客都有一个毛病，就是不断放弃旧立场。我们都知道，评价一个谈判方法的好坏大体上可以从以下三个方面来衡量：如果有达成协议的可能，是否能够在最后达成明智的协议；谈判是否有效率；谈判

结果是否损害了双方的关系。如果以此标准来评估上述案例中店主与顾客的谈判，那么显然他们的谈判不能算是一个好的案例。那么，在立场上讨价还价有哪些弊端呢？

1. 不利于达成明智的协议

肯尼迪任美国总统时，就禁止核试验与苏联进行过一系列谈判，但结果以失败收场。实际上，谈判没有取得成功，很大一部分原因就是双方都把精力投入到立场上而忽略了问题的核心。当时美苏双方面临的一个主要问题是：允许对方到自己境内被怀疑有核试验活动的地区检查的次数。美国坚持认为至少10次，而苏联方面提出最多3次。因为在这一立场上双方互不妥协，导致谈判破裂。其实，美苏双方忽略了这样一个细节：检查是指两个人随便看一个星期呢，还是50个人随机地检查一个月。如果考虑到这个层面，那么前面的谈判次数就相当于是一个“伪命题”。结果是，双方过于机械地关注双方立场上的差异，没有去探讨问题的核心。

如果立场可以作为讨价还价的筹码，那么大多数谈判者都会坚持各自的立场不放。你越是声明自己的原则，你的立场就会越坚定，而你的思维也就会越呆板，谈判的结果也就会越不利。你越是想让对方意识到你的立场坚不可摧，就越发死守自己的立场，直到最后你把自己的形象当作自己的立场。

2. 不利于提高效率

谈判的时候，很多人为了让最终的结果有利于自己，往往会在起步阶段把条件设置得很极端，比如，卖东西的定价很高，买东西的又把价格压得很低。双方的初始条件越极端，让步越小，谈判过程中消耗的时

间和精力成本就会越大。有些传统的谈判还会让谈判者做出很多决定，比如，该给对方什么好处，该拒绝什么样的要求，能做出什么样的让步，等等。越是这样，谈判过程越费力，甚至谈判还没有结束，双方就已经不欢而散。

3. 不利于维系谈判双方的关系

谈判本身只是利益的协调，以共赢为目的，但如果过于在立场上讨价还价，就会让谈判的性质变味，演变为一种意志的较量。如此一来，原本为解决问题而坐在一起的谈判就会成为一场你死我活的争斗。如果谈判双方都想通过自己的意志来让对方让步，双方的关系就会变得很脆弱。特别是当一方看到自己的合理诉求没有得到重视，那么即便他处于劣势，也会因为愤怒而变得更加强势。所以，在立场上讨价还价，只会对双方关系带来破坏的影响。

如果谈判只是在双方之间进行，那么立场最多也就两个。如果是两个以上的谈判者坐在一起讨论，而且每个人都有自己的立场，那么情况会变得更为不妙。比如像联合国这样的大家庭，有将近200个会员国，如果采用立场式谈判，则想取得谈判结果几乎是不可能的。在这种多方参与的会谈中，即便不是每一方都有自己的立场，各方也会形成不同的派系，最后大家的共同利益只会沦落为表面形式。

谈判是基于利益、共赢、关系等这些具有实际意义的因素展开的，而不是各自虚无缥缈的立场。所以，优势谈判高手从来不会在立场上与对手讨价还价。

无条件地让步只会让对手得寸进尺

在谈判过程中，双方既有不谋而合的地方，也有分歧严重的地方，这些都是谈判中的常态。不谋而合自然皆大欢喜，但是遇到分歧也不可以随便爆发情绪或者固执己见。考虑到宏观的合作，也为了尽快达成协议，让步可以说是谈判过程中至少一方必经的阶段。但是，有一点是优势谈判高手永远也不会犯的错误，那就是无条件地让步。即便你提出的条件对方不同意，也不要因为感觉对方不会同意就干脆连提都不提。你提出了，这就是你的条件，你不提就代表你无条件地让步。无条件地让步只会让对手得寸进尺，而你到最后只能不停地让步。

有时候，虽然你提出了自己的条件，而且做出了让步，但是对方还是嫌自己获利太少，坚持让你再让步。此时，你必须坚守底线，不该让的就一丝一毫也不退让。要知道，让步不是无条件的，更不是无休止的。

张媛刚上大二，暑假到二姨位于杭州的服装店打工。一次，有两个外国女孩来到店里，看中了一件连衣裙。虽然衣服上标着价格，而且是阿拉伯数字，但其中一位女孩依旧用蹩脚的中文一会儿抱怨说看不太懂，一会儿又说太贵了，希望能便宜点。当时负责接待的是店里的另一位销售员，她们磨了好大一会儿，都没有商量好。站在一旁的张媛看不下去了，主动走过去用英语跟对方打招呼。随后，张媛问那位女士是不是真的喜欢这件衣服，对方微笑着连连点头。然后张媛说，可以便宜点，但前提是她买两件，因为这件衣服还从来没有单独卖过这么低的价格。结果，那两个外国女孩互相看了一眼对方，就同意了张媛的提议：买两件，一人一件。

事实上，谈判中很多问题的解决只需要转变一下思路即可。让步并非不可，也不是自己能力差的体现，关键是如何让步能让自己体面，又不至于损失太大。在谈判中，让步除了考虑自己的利益之外，还有很多其他的原则需要遵守。

①谈判场上的让步就像是战场上交换战俘一样，一个换一个。所以，当谈判陷入僵局的时候，你要敢于提出条件，并以合理的方式让对方也做出让步。

②要知道，很多让步策略不是在谈判桌上临时想出来的，而是谈判前就已经提前做好了预案。谈判双方的让步幅度应该是均等的，而且是循序渐进的，这些都需要提前心里有数。通常情况下，让步的幅度是先大后小，比如销售谈判中，第一轮先降5%，第二轮最多不能超过2%，你要让对方感觉到你后续的降价会越来越困难。如果你先降2%，再降5%，对方就会觉得如果再谈下去，你可能会再降10%。

③让步需要谨慎，要让对方感觉到你的让步是经过深思熟虑的权衡之后做出的。要让对方感觉到你让步的艰难，这样他才会对你做出的让步有所期待，也更容易有满足感。

④让步的动作不要太快，时间尽量往后推。让步也像谈判本身一样，需要把握好时间，过早、过急都有可能适得其反。与对手谈判初期，不要主动提出让步，要让对方有所期待。

⑤不做无谓的让步。天下没有免费的午餐，让步同样如此。要有这样一种意识：每一个让步都有目的。如果对方不需要你的让步，就没必要为了讨好对方而借机让步。否则，对方只会看不起你。

⑥在涉及核心问题及条款方面，坚决不能让步。即便对方先让步，

你也不要心动。对方有可能是在拿自己的次要条款争取你在核心条款上的让步。这和“田忌赛马”的故事比较类似，对方的次要条款和你的主要条款本来就不是一个量级的，现在却被对方用互让作为幌子，企图诱导你。要知道，就成本而言，你的让步或许会比对方大得多。所以，这样的让步本身就是不公平的。

⑦把自己让步的意义最大化。此时，你可以用一些夸张的词汇，比如“有史以来”“从来没有”等。为了让对方切实感受到你的让步，你也可以用数字把对方获得的好处具体化。这样一对比，对方自然就会知趣。

⑧把对方让步的价值最小化。当对方做出某些让步时，尽量压低这些让步在我们心目中的分量。这样一来，就会降低对方的期望值，感觉自己的让步也不过如此。比如，你可以告诉对方，他的这方面让步是同行业的惯例，本来就是应该的。其实，这也是在暗示对方，这样的让步即便没有什么回报也是应该的。

⑨有时候，为了让谈判对手在接下来的谈判中做出更多、更重要的让步，可以事先做出一些无关紧要的让步。当然，在做出这些让步的时候，你的态度一定要诚恳，不能让对方觉得你是在敷衍。等到真刀真枪地谈到核心问题时，即便对方知道你事先的让步微不足道，他在潜意识里也会感觉“现在似乎轮到我让步了”。

别让整个谈判卡在一个问题上

1985年8月，苏联驻联合国代表团成员杰纳迪·扎卡罗夫在纽约地铁站用现金向一名间谍购买机密文件时，被FBI的探员现场抓获。一个星期后，克格勃逮捕了《美国新闻和世界报道》驻莫斯科的记者尼古拉斯·丹尼洛夫。早在9个月前，莫斯科就已经派一名克格勃打扮成牧师的样子请求丹尼洛夫给美国大使馆转交一封信。很快，苏联方面提出用丹尼洛夫交换扎卡罗夫。不过，对于这样的交换，里根总统明确表示拒绝，谈判也因此陷入了僵局。眼看着武器控制峰会即将召开，这件事肯定会产生非常巨大的负面影响。每个人都知道，与世界和平相比，扎卡罗夫和丹尼洛夫显得并不那么重要。结果，因为意识形态等方面的原因，大家好像都在故意赌气，而忽视了彼此之间的现实利益。很明显，此时谈判的焦点集中在这样一个问题上：是否可以用扎卡罗夫交换丹尼洛夫？里根总统的态度很明确：他不会用一个间谍去交换一名记者。

最后，东方石油主席阿曼德·汉默尔出马了。阿德曼有着丰富的从商经验，他知道打破僵局唯一的办法就是引入新的谈判条件，唯有这样，里根总统才会做出让步。于是，他建议苏联方面释放奥洛夫（20世纪80年代著名的军火商人）和他的妻子。这一做法迅速打破了谈判僵局，里根总统接受了新的条件，双方也获得了满意的结果。

谈判最忌讳的一点就是因为其中的一个问题陷入僵局，结果导致整个谈判都无法推进。事实上，遇到这种情况的时候，可以通过引入新的谈判条件，让问题得到解决。值得庆幸的是，谈判几乎都不止一个焦点。所以说，优势谈判的艺术就在于，将各方面的要素进行整合，从而找到让谈判双方都满意的结果。

举个例子，当你和谈判对手把所有的问题都解决了，只剩下价格问题时，那么双方就只能在这个问题上拼个你死我活。相反，如果你人为地保留了另外一个对自己而言不太重要的问题，你就可以在谈论价格的时候，以这个问题为切入点，承诺给对方某些好处，从而让对方在价格方面让步。

有时候，买家可能会这样说："只要质量没什么问题，我们会采购很多这样的产品，不管它是由谁生产或者在哪里生产。"这样的买家往往很有心机，或者他们对谈判心理颇有研究：他们正在把问题简单化。也就是说，他们希望把问题聚焦到一点，然后逼你就范。遇到这种情况，你也可以采用以上的策略，就是引入新的谈判条件，争取把问题扩大化，比如，你可以提到包装、配送、后期服务等。这样做，你就可以增加自己的谈判筹码，让对方意识到问题并不只是质量方面。

一旦谈判双方把焦点聚焦在一个问题上，势必要分出高下，此时问题就会相当棘手。遇到类似情况，最好的做法就是向对方提出一些新的条件，以便自己在后续的谈判中多一个讨价还价的筹码。

不要接受第一次报价

很多谈判都会涉及报价，而且这也是多数谈判者遇到的核心问题。针对谈判对手的报价，你必须给出自己明确的态度。当然，明确的态度并不意味着你果断地做出同意的答复。事实正好相反：永远不要接受对方的第一次报价。比如，你打算花2万元买一辆二手车，结果在二手车市场看到一位卖家标价1万元。你环顾车子看了一遍，也在车上体验了一把，感觉各项性能都没有问题。此时，你心花怒放，感觉自己捡到了一个大便宜。不过，出于本能，也有部分理性的参与，你感觉不应该如此爽快地接受对方的报价，所以你把价格又压了2000，问对方8000元是否可以卖掉。你本以为对方会发怒，或者至少犹豫一下，结果对方转过头和妻子商量了一会儿之后，就没再还价，说可以卖给你。此时，你会高兴地跳起来吗？未必。因为有两种反应肯定会在你心里变得活跃：“一定是什么地方出问题了以及我本可以把价格压得再低一点”。不可否认，这里面有人性贪婪的成分，但在谈判桌上，你必须用自己的贪婪抵消对方的贪婪，才能让各方面条件达到折中、互利共赢。

有位商人看中了一块总面积100公顷的地皮，卖家出价18.5万美元。在对地皮考察结束后，商人觉得如果把价格砍到15万美元将会更加完美。他界定了价格范围，然后找了不动产的代理商向卖家报价11.505万美元。事实上，这样的报价通常很有说服力，因为数字很具体，会给人一种经过精心核算过的感觉。

这位商人把价格压得如此低，就是为了在之后的谈判中给自己留足讨价还价的余地。事实上，他已经在着手应对与卖家激烈的交锋了。结果，让他感到意外的是，几天之后，这位商人收到了卖家寄来的报价单，表示接受他的报价。一年后，他卖掉了其中60公顷，收回了所有的

投资。再后来，他又卖掉了20公顷，价格相当于他当时购买100公顷时所出的价。对于这样的买卖，没有人会觉得商人亏本。但是这位商人当初得知卖家在几乎没有谈判的情况下就接受了他的报价时，心里是怎么想的呢？这位商人如此描述自己当时的想法：“太糟糕了，我原本可以做得更好的。”

有时候，如果我们换个角度，也就是说站在卖家的角度去考虑这件事情时，也可以得到相似的经验。商场的销售员在与顾客交涉时，很少有一次把价格谈拢的，即便顾客给出的价格已经远远超出了他们的预期。不过，与其说销售员喜欢与顾客讨价还价，不如说他们更希望顾客可以从讨价还价的过程中获得满足感、征服感。很多人在潜意识里，都觉得销售人员能说会道，所以在谈判中战胜销售员，这种征服感更强烈。因此，销售员在推销产品、卖东西的过程中，要学会利用顾客的这一心理诉求，与顾客议价时，可以找到一个大家都可以接受的平衡点，实现买卖双方的共赢。我们常说商人的欲望是无穷的，其实顾客的欲望又何尝不是呢？如果销售员爽快地接受了顾客的报价，则反而会引发他们的怀疑心理，开始在价格、售后保障方面找借口，期望可以把价格再压低一点。如果在价格方面与顾客多“磨”一会儿，成交的时候，顾客也会更加爽快。

那么，是不是面对所有的谈判对手，都秉承“永远不接受第一次报价”的法则呢？未必。在有些特殊的情况下，接受第一次报价或许会是唯一正确的选择。比如某个夜晚，你独自一人走在路上，被蒙面的歹徒用刀劫持，他让你把钱包掏出来。难道你会和对方讨价还价，说让他把钱包和信用卡留给你吗？所以说，遇到类似情况，一定要接受对方的第一次报价，因为对方只会“加价”，不会“降价”。最为重要的是，你是在冒着生命危险和对方谈判。

后记　就谈判而言，优势永远都只是相对的

何为优势谈判？

这是一个仁者见仁、智者见智的问题：有些人认为以共赢为目的的谈判才是优势谈判，有些人则认为让对手感觉到自己赢了的谈判才是优势谈判。不可否认，以上两种观点各有可取之处。其实，就像“优势”这个词本身所包含的相对意义一样，优势谈判也没有一个严格的、绝对的界定。这就好比让两个从来没有接受过谈判培训的人，在看完本书之后进行一场模拟谈判，是否可以根据他们既有的背景预测谁会在谈判过程中更有优势，又或是在模拟谈判中获得较多利益的一方就是优势谈判者。而作为本书的作者，我只能向广大读者表示抱歉，我们无法预知，也不能草率评价，因为就谈判而言，优势永远都只是相对的。

优势谈判的相对性包含了两层含义：一方面，它在时间上的跨度是相对的，比如，此时占尽优势的谈判者未必就会在未来一直占尽优势；另一方面，它在空间上的优势也是相对的，比如，在这一领域占优的谈判者未必就在其他领域占尽优势。

如此说来，即便把本书的知识全部掌握，谈判的成败也要靠运气吗？

虽然承认这样的事实需要运气，但这个世界上的确没有人敢说自己经历的每一场胜利的谈判都是纯粹靠实力的。我强调优势谈判的相对性，只想提醒那些对谈判一知半解或者正在稳步提升的人，要记住以下三个忠告。

①谈判是一门学问，与追求其他任何一门知识一样，也要秉承“学海无涯”的精神。唯有这样，你在谈判方面的优势才会日有所进，月有所长。

②不要渴望通过一种策略对付所有的对手。要知道，你在本书中学到的策略别人或许已经用过了，因为本书是面向大众发行的。为了保持自己的优势，你需要灵活变通。

③与看本书之前的自己相比，看完本书的你就是优势谈判者；与没有看过本书的人相比，你就是优势谈判者。优势谈判固然精妙，但远没有你想象的那么深奥，只要把你的优势发挥出来，你就是优势谈判高手。

微情绪心理学

了解他人，掌控自己

马浩天◎著

Microemotions are likely signs of concealed emotions.
They occur so fast that most people cannot see or recognize them in real time. Parents, spouses, friends, and everyone with an interest in building strong and constructive relationships can benefit from improving their ability to read emotions.



读懂情绪细微变化，了解内心真实需求，
让你成为一个高情商的人。



古吴轩出版社
中国·苏州

目　录

微情绪心理学
前言
第一章 打开情绪的密码箱
微情绪知多少
情绪究竟从何而来
情绪ABC理论：非理性信念欺骗了你
钟摆效应：情绪也有周期
巴纳姆效应：他人总能左右你的情绪
心理测试 你的情绪稳定吗
第二章 表情是表达情绪的主要途径
眉毛会泄漏玄机
会“说话”的眼睛
从眼神看情绪
嘴部小动作展示各种情绪
下巴也能窥探人心
微笑不够自然可能是假笑
心理测试 测测你的情绪控制能力
第三章 不会撒谎的肢体动作
不同手势传达不同情绪
从抓挠耳朵看不同情绪
摸鼻子可能是在撒谎
双臂交叉暗示排斥
双手叉腰的含义
腿上动作展现情绪变化
不同走姿体现不同心情

心理测试 测测你的内心有多脆弱
第四章 通过语言揭开情绪的伪装
透过声音辨别情绪
语速揭露内心变化
言语过于恭敬者或怀戒心
从言谈方式看穿对方心理
要学会听“话中话”
识破言不由衷的反话
心理测试 情绪类型测验
第五章 控制好自己的不良情绪
走出绝望，解决冲突是关键
消除遗憾情绪，放下心中的负累
克服猜疑心理，抑制主观臆断
控制焦虑，用释放摆脱煎熬
化解嫉妒，抑制攀比心
控制生气，扑灭心中的怒火
抑制逃避，直面生活中的挫折
心理测试 你的易怒指数是多少
第六章 “晒情绪”需要注意几个事项
不要刻意压制自己的情绪
表达情绪，必须遵循几项原则
选择合理的时机，让情绪“晒晒太阳”
倾诉要选对倾听对象
表达情绪≠情绪化
抛弃不当的表达方式
心理测试 测测你的抑郁指数
第七章 “踢走”消极情绪的七种方法

ACT疗法：接受与实现
暴露疗法：与恐惧面对面较量
音乐疗法：在音乐中恢复平静
半饥半饱法：正确对待压力
色彩法：情绪跟随色彩发生变化
艺术疗法：用艺术净化情绪
心理测试 伯恩斯焦虑量表
第八章 挖掘积极情绪的“宝藏”
时刻坚持希望
拥抱热情，乐享生活
在工作中投入激情
用利导思维引导情绪
自信是累积出来的
心理测试 测测你有多乐观
第九章 情绪难逃思维的牢笼
期待过高：要求太高导致内心焦躁
错贴标签：消极暗示导致情绪起伏
罪责归己：盲目揽错导致不堪重负
以偏概全：偶遇挫折就一蹶不振
主观臆断：偏见容易带入感情色彩
杞人忧天：庸人自扰导致郁郁寡欢
心理测试 你的情绪是否“过火”了
后记
识情绪，察心理
返回总目录

微情绪心理学

前言

你与朋友正相谈甚欢，对方却突然暴跳如雷，你莫名其妙，不知道他的情绪为何变化这么快。

你登门拜访客户，对方双臂交叉，你摸不着头脑，不知道他是否欢迎你的到来。

你在工作上兢兢业业，领导却不给你好脸色，甚至经常指责你，你摸不透领导的情绪变化，只得一忍再忍。

你在家中默默付出，家人却对你说三道四，你一头雾水，不知道怎么才能取悦家人。

……

在生活中，许多人都善于伪装自己，能够做到喜怒不形于色，这无疑增加了我们与其交往的难度。因此，我们有必要学习一些有关微情绪心理学的知识，通过对方的表情、肢体动作和语言辨识其情绪波动，进而看破其心理，识破其伪装。因为情绪是人遇到刺激时的神经反应，它先于理智思维产生，是一种无法控制的生理反应，无法刻意伪装。也就是说，即使是手法极其高明的伪装者，也不可能把自己的情绪完全隐藏起来。

你的心灵经常被抑郁的阴霾笼罩，毫无缘由地伤感。

你的脾气不好，经常被他人的三言两语激怒，不知道怎么扑灭心中

的怒火。

你经常焦虑不安，又无力摆脱这种情绪。

你总是被恐惧困扰，很想战胜它却苦于找不到方法。

你总是不由自主地猜疑他人，怀疑身边的人在算计你，明知自己不该如此，却又控制不住。

……

许多人陷入抑郁、愤怒、焦虑、恐惧、猜疑、沮丧等负面情绪中无法自拔，跌入负面情绪的深渊中。相反，另外一些人却总是坚持希望、拥抱热情、自信满怀、工作积极、内心宁静，仿佛生活在幸福的国度里。为什么会这样呢？面对同样的处境，为何人们的情绪千差万别？情绪又是如何产生的呢？有没有克服它的办法？这是我们每一个现代人都面临的重大问题。

正如约翰·弥尔顿所说："一个人如果能够控制住自己的情绪，那他就胜过国王。"如果我们能够控制自己的情绪，使消极情绪得以宣泄和排解，挖掘潜藏的积极情绪，那么我们就等于掌握了开启幸福之门的钥匙。

识破他人的情绪，从而更好地与他人相处；解密自己的情绪，从而乐享幸福的生活。这就是我们出版此书的目的，也是本书的价值所在。为了达到这一目标，我们始终坚持以下几个基本原则：

1．通俗易懂，可读性强

对大多数读者来说，专业心理学著作多少有些晦涩难懂，而太肤浅

的心理学著作又缺乏可读性，这类著作都是在打击读者的阅读积极性。而这本书以通俗易懂的语言阐述微情绪心理学知识，同时又保证较强的可读性。

2．内容全面，注重实用性

许多微情绪心理学类书籍所涉及的内容比较窄，而且只注重理论，实用性很弱。而本书吸纳了众多微情绪心理学的研究成果，涉及的领域比较广泛，而且更侧重于如何解决实际问题。

3．简便易行，可操作性强

本书介绍了许多简便易行的控制情绪、表达情绪、宣泄情绪的方法，借鉴了专业的心理疗法，如ACT疗法、暴露疗法、疏浚法、色彩法、艺术疗法等。这些方法可操作性强，非专业人士也能迅速掌握。

第一章 打开情绪的密码箱

> 情绪从何而来？什么是情绪ABC理论？情绪也有周期吗？为什么我们的情绪总是受他人影响？我们的情绪就像一个密码箱，里面藏了很多秘密，而只有打开情绪的密码箱，才能知道里面装着什么。

微情绪知多少

情绪是如何定义的？它有哪些分类？情绪对生活有什么样的影响？怎样管理自己的情绪？对于微情绪，你知道多少？

人人都有丰富的情绪，并且每一种情绪都会对我们产生不同的影响。那么，我们对情绪了解多少呢？接下来就让我们从情绪的定义、情绪的分类、情绪对生活的影响、如何管理自己的情绪这几个方面深入了解一下什么是情绪吧！

1．情绪的定义

提到情绪，就要给情绪下个定义，可是这似乎是一件不可能完成的工作。正如“时间”“意识”等概念一样，我们在生活中经常见到并使用它

们，却很难给它们下一个准确的定义。事实上，对于情绪的定义，心理学家和哲学家们已经争论了一百多年，但是仍然没有形成统一的定义。一项统计显示，心理学界为情绪下的定义至少有九十种。

在情绪研究中，不同研究者的关注点不同，他们尝试从各自研究的角度给情绪下定义，因此产生了上面所说的定义不统一的现象。在此，我们从大众对情绪的理解的角度，给情绪下一个定义：情绪，是对一系列主观认知经验的统称，是多种感觉、思想和行为综合产生的心理和生理状态。

2．情绪的分类

人类有几百种情绪，而且有许多混合、变种、突变，甚至还有许多具有细微差异的“近亲”。可以这么说，情绪的微妙之处已经远远超出人类语言能够形容的范围。

美国著名心理学家伊扎德将情绪分为基本情绪和复合情绪。

基本情绪，也被称为核心情绪，也就是情绪的红、黄、蓝三原色。美国加利福尼亚大学旧金山分校的心理学家保罗·艾克曼经过研究发现，人类的确存在少数几种核心情绪。伊扎德确定基本情绪的标准为：基本情绪是先天预成、不学而能的，并具有分别独立的外显表情、内部体验、生理神经机制和不同的适应功能。按照这个标准，伊扎德提出人类具有8～11种基本情绪，它们分别是兴趣、惊奇、痛苦、厌恶、愉快、愤怒、恐惧和悲伤以及害羞、轻蔑和自罪感。

伊扎德把复合情绪分为三类：第一类是在基本情绪的基础上，2～3种基本情绪的混合；第二类是基本情绪和内驱力身体感觉的混合；第三类是感情认知结构与基本情绪的混合。依此分类，复合情绪多达上百

种。

3．情绪对生活的影响

许多人在事业、财富、健康、婚姻、人际关系等方面苦苦追求，百般努力却终究无果，甚至导致郁郁寡欢，患上各种心理疾病。殊不知，问题的根源在于他们生活在一个由自己的经历所编写的程序里。

我们的人生经历所产生的情绪随时随地都会影响当下的生活，虽然时间、地点、事件不同，但是同样的情绪总在不断产生，相同的结果总在一遍遍上演，类似的烦恼与痛苦总在重复。心理学家弗洛伊德发现并证实：人的行为每时每刻都受制于潜意识，也就是心灵的影响，而心灵的形成很大程度上来自人在生命过往中所存储的情绪。

人的情绪随着生命的成长而不断演化和发展，昔日的情绪就像种子一样储存在人的心智中，演变为生命程序，影响一个人当下和未来的生活。假如没有及时化解，那么情绪的种子就会随着时间的推移不断作用于我们的生活，影响我们的命运。

4．如何管理自己的情绪

情绪能制约人，也能成就人，还能伤害人。因此，我们要管理好自己的情绪。要想管理自己的情绪，就要明白一点：情绪管理是对情绪的调整，而不是压制情绪。因为情绪本身并没有好坏之分，关键在于情绪的表达方式。健康的情绪管理之道是什么？就是用适当的方式在适当的情境中表达适当的情绪。

那么，如何管理自己的情绪呢？

首先，我们要体察自己的情绪。学会体察自己的情绪，是情绪管理

的第一步。我们可以经常提醒自己关注自己的情绪，在心中问自己："我现在的情绪怎么样？"比如，和好友相约在某个地方见面，好友姗姗来迟，你可以自问："我现在有什么感觉？在生气吗？"假如你意识到自己在生气，就可以及时调整自己的情绪，做情绪的主人。

其次，适当表达自己的情绪。怎样表达自己的情绪是适当的？怎样表达自己的情绪是不恰当的？我们还以好友迟到为例，界定适当和不适当。你委婉地告诉好友："已经过了约定时间，你还没到，我真担心你在路上出现什么意外，吓死我了！"当你把"我很担心你"的感觉传递给好友时，他就会了解到自己的迟到会给你带来什么感受。这就是适当的表达情绪的方式。相反，假如你指责好友，对方一定会忙着防御外来的攻击，而不是站在你的立场上考虑问题。这就是不恰当的表达情绪的方式。

最后，用恰当的方式疏解情绪。所谓疏解情绪，也就是给自己一个理清思绪的机会，整理自己的情绪。那么，什么样的疏解方式才算是恰当的呢？我们可以通过这几个问题来衡量：我如何做，才不会重蹈覆辙？这样做会造成更大的伤害吗？我怎样才能减少不愉快的感受？问完这几个问题后，你就会明白：找朋友倾诉、听音乐、旅游、痛哭一场等，都是疏解情绪的适当方式；喝酒、飙车、自杀等，都是疏解情绪的错误方式。

心理小课堂

一天，德国著名的化学家奥斯特瓦尔德牙疼得非常厉害，心情也很糟糕。他拿出一位不知名的青年寄来的稿件，草草地看了看，觉得满纸

都是奇怪的言论，于是顺手将其丢进纸篓。几天后，他的牙痛好了，情绪也好了，此时他想起那些奇怪的言论，觉得应该再看一遍。于是，他急忙从纸篓中把这篇稿件拣出来，仔仔细细地看了一遍，结果发现这篇论文很有科学价值。

他把这篇论文推荐给一份科学杂志。这篇论文发表后，很快轰动了学术界，而该论文的作者也因此获得了诺贝尔奖。

试想一下，假如奥斯特瓦尔德的情绪没有好转，那么会出现什么样的结果呢？

当人处在积极情绪的状态时，很容易就能发挥出自己的水平，判断能力和分析能力都能够正常发挥。相反，当人处在消极情绪的状态时，理智将受到影响，自制力将下降，判断能力和分析能力都会下降，甚至可能做出连自己都觉得不可思议的举动。

情绪究竟从何而来

情绪是我们生命中不可分割的一部分，那么，我们的情绪究竟从何而来，是如何产生的呢？

每个人都有情绪，会忧虑、紧张、焦躁、怀疑、恐惧、妒忌。可以这么说，情绪是我们生命中不可分割的一部分，有情绪说明我们的生命是流动的。那么，我们的情绪究竟从何而来，是如何产生的呢？

1．进化主义论

在对情绪进行研究的过程中，有一种研究认为，情绪是进化而来的。这种观点认为，情绪是对环境的适应，它是人类祖先在适应自然环境的过程中逐渐形成的，是同时动员多个不同成分来应对并解决遇到的各种问题。比如，汤姆金斯认为：“情绪是有机体的基本动机，是一组有组织的反应，一旦这组反应激活，就能够同时使许多身体器官做出相应的反应模式。”

继汤姆金斯之后，伊扎德也持有相同的观点，强调情绪的适应性。他指出，情绪是动机，与知觉、认知、运动反应联系紧密。他从功能论的观点出发，强调情绪外显行为——表情的重要性，通过表情把情绪的先天性和社会习得性、适应性和通信交流功能联系起来。同时他认为，情绪应该包括生理唤醒、主观体验和外部表现这三个方面。

2．身体知觉论

还有一种研究认为，情绪来自对身体变化的知觉。人们旧有的观念认为，我们首先体验到的是情绪感受，然后才体验到一系列的身体变化。比如，我们先感到害怕，然后才出现心跳加快、手心出汗等现象。

不过，早期美国心理学之父詹姆斯提出了相反的观点，认为“情绪是伴随着对刺激物的知觉直接产生的身体变化，以及我们对这种身体变化的感受。通常认为我们因失败而悲伤，而后痛哭；因遇到熊而害怕、战栗，而后逃跑。然而实际上的顺序恰好相反，应该是因痛哭而悲伤，因逃跑而害怕”。

继詹姆斯之后，丹麦心理学家兰格也提出了类似的观点，认为情绪是内脏活动的结果，强调情绪与血管变化的关系。也就是说，詹姆斯和兰格在情绪的由来上保持相同的观点，都认为它产生的顺序应该是情绪

刺激引起身体的生理变化，然后这种生理变化进一步导致情绪体验的产生。

3．认知评价论

除了进化主义论和身体知觉论，还有一种观点叫认知评价论。这种观点认为，情绪反应的产生有一个前提条件——对事件的评价。其实，早在古希腊时期，著名哲学家亚里士多德就提出过类似的观点，认为人的情绪来自我们对世界的看法以及我们与周围人之间的关系。比如，愤怒的产生是因为我们觉得他人在蔑视我们。

继亚里士多德之后，以阿诺德为代表的研究者认为，情绪来自对某一事件的意义和重要性的评价。也就是说，我们对于遇到的事件的重要性评价直接决定着体验到的情绪类型。拉扎勒斯也持有相同的观点，认为“情绪是来自正在进行着的环境中好的和不好的信息的生理心理反应的组织，它依赖于短时的或持续的评价”。

这种论点认为情绪反应的核心是认知评价，可以更好地解释不同情绪之间的区别。比如，在相同的环境下，即便接受相同的刺激，不同的人也会产生不同的情绪。

心理小课堂

认知疗法产生于二十世纪六七十年代的美国，原理是根据人的认知过程来影响其情绪和行为，改变其不良认知。

由于人们的文化水平不同，知识层次存在差异，所处环境不同，所

以不同的人对同一问题往往有不同的认知。比如：同一所医院，小孩子根据自己的认知和经验，可能会把它看成一个令人畏惧的场所；成年人根据自己的认知和经验，可能会把它看成一个救死扶伤、减轻痛苦的场所。所以，问题的关键并不在于医院客观上是什么，而在于不同的人由于认知不同，对医院会产生不同的情绪，从而影响人的行为反应。

比如，一个人很自卑，总觉得自己表现得不够好，身边的人都不喜欢他，甚至父母也不喜欢他，因此，他总是闷闷不乐，不愿与人交往。认知疗法的策略就是帮助他打破旧有的错误认知，重新构建认知结构，对自己有一个正确的评价，从而重拾自信。

认知疗法大师艾利斯（Ellis）认为，经历某一事件的个体对此事件的解释与评价、认知与信念，是其产生情绪和行为的根源。所以，当不合理的认知和信念引起不良的情绪和行为反应时，只有通过疏导、辩论来改变和重建不合理的认知与信念，才能达到治疗目的。

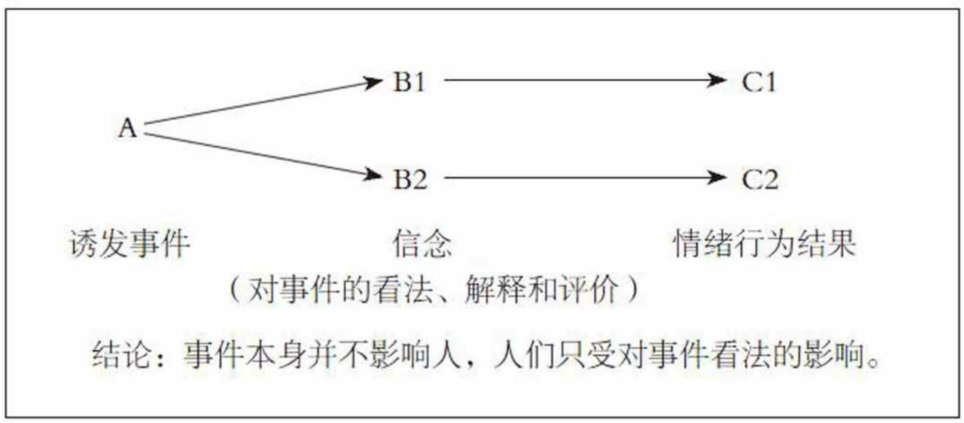
认知疗法主要被用来治疗各种疾病和心理障碍，在治疗情绪抑郁症方面效果显著。尤其是对于单相抑郁症的成年病人来说，更是一种效果显著的短期治疗方法。美国宾夕法尼亚大学的专家研究发现，使用认知疗法治疗单相抑郁症患者，只需要经过三个月的治疗，80%的病人都会有显著的改善。

情绪**ABC**理论：非理性信念欺骗了你

激发事件A仅仅是引发情绪和行为后果C的间接原因，而引发C的

直接原因则是个体对激发事件A的认知和评价所产生的信念B。

情绪ABC理论最初由美国心理学家埃利斯提出。他认为，激发事件A仅仅是引发情绪和行为后果C的间接原因，而引发C的直接原因则是个体对激发事件A的认知和评价所产生的信念B。也就是说，人的消极情绪和行为障碍结果C，并不是由某一激发事件直接引发的，而是由经受这一事件的人对它产生了不正确的认知和评价所产生的错误信念B直接引起的。



如上图所示，A指诱发事件，C指情绪行为结果。有诱发事件，必有情绪行为结果，但是同样的诱发事件A，却产生了不一样的情绪行为结果C1和C2。这是因为从诱发事件到情绪行为结果，一定会通过一座桥梁B，这座桥梁就是信念（对事件的看法、解释和评价）。由于在同一诱发事件A下，不同的人对事件的看法、解释和评价不同，所以有B1和B2之分，从而得到不同的情绪行为结果C1和C2。

情绪ABC理论的创始者埃利斯认为，我们产生情绪困扰，是因为我

们经常有一些不合理的信念。假如坐视这些不合理的信念，必然会引起情绪障碍。很显然，让我们难过和痛苦的，并不是事件本身，而是对事情不正确的解释和评价。

比如，同样是失恋，有些人觉得这未必就是坏事，所以很快就走出失恋的阴影，而有些人却觉得以后都不会再爱了，从此看破红尘。再比如，面试失败后，有些人觉得这次面试只是一次磨炼自己的机会，失败了也没什么，下次再努力就行了，而有些人则郁郁寡欢，怀疑自己的能力不行。同一件事，由于这两类人对事情的评价不同，他们的情绪体验自然也不同。

一般情况下，人的非理性信念具有以下三个特征：

1．绝对化的要求

所谓“绝对化的要求”，指的是人们往往以自己的意愿为出发点，认为某事物一定会发生或绝不会发生的想法。它的表现是经常把“想要”“希望”等绝对化为“一定”“必须”等。比如，“我的朋友必须听我的”“我一定要出人头地”等。每一个客观事物都有自身的发展规律，而不是以个人意志为转移，所以这种绝对化的要求是极不合理的。对于一个人而言，在每一件事上都获得成功是一件很不现实的事情，他周围的人或事也不可能完全按照他的意愿而改变。所以，当一些事物的发展与他的绝对化要求存在冲突时，他就会觉得难以接受，从而很容易陷入情绪困扰之中。

2．过分概括化

所谓“过分概括化”，指的是一种以偏概全的非理性化思维方式，经常把“有些”“有时”过分概括化，理解为“一切”“总是”。就像埃利斯所

说，这就类似于凭一本书的封面来判定它的好坏。它主要体现在人们对他人和自己的不合理评价上，最典型的特征是拿某一件或某几件事来评价他人或自身的整体价值。比如，一些人偶尔遭遇失败，就把自己看成一个一无是处的人，这种绝对的自我否定很容易让人产生自罪自责、自卑自弃等不良情绪。假如这种评价指向他人，还会让人一味地指责别人，产生各种消极情绪。所以，我们应该认识“金无足赤，人无完人”这样一个客观事实，谁都有犯错误的可能。

3．糟糕至极

持有这种观念的人，往往太过悲观，觉得发生一件不好的事情是十分糟糕的、非常可怕的。比如，“这下真的完了，我没通过面试，以后的生活完了”“我工作没做好，以前的所有努力都白费了”等。无论是什么事情，称之为“糟糕至极”都不是最准确的，因为总会有更糟糕的情况发生。假如一个人一直持有“糟糕至极”的观念，那么当他遇到更糟糕的事时，一定会一蹶不振，产生足以令其崩溃的不良情绪。

总之，“绝对化的要求”“过分概括化”和“糟糕至极”都是人的非理性信念，很容易使人产生不良情绪。所以，在日常生活和工作中，一旦遇到挫折，就要看看自己是否存在这些非理性信念。假如存在这种非理性信念，就要有意识地改变，用合理的观念取而代之。

心理小课堂

埃利斯研究人的本性，发现几个规律，归纳为以下几点：

1．人可以是合理的、有理性的，也可以是不合理的、无理性的。

如果按照理性去思考、去行动，人就会非常愉快、富有竞争精神、行动卓有成效。

2．情绪的产生源于人们的思维，所以心理上的困扰往往源于不合理的、不合逻辑的思维。

3．人具有一种社会学和生物学的倾向性，分别倾向于有理性的合理思维和无理性的不合理思维。也就是说，每一个人都不可避免地具有或多或少的不合理的思维与信念。

4．人是懂语言的动物，思维借助于语言而进行，不断地用内化语言重复某种不合理的信念，必然会导致无法排解的情绪困扰。

钟摆效应：情绪也有周期

情绪就像一张晴雨表，有固定的周期。另外，男性的情绪周期和女性的情绪周期有很大的区别。而只有准确掌控情绪的周期，才能合理控制情绪。

你是否有过这样的体验：升职加薪时，心情无比激动，心花怒放，可是几天后，突然觉得没什么可高兴的，开始为人际关系或其他事情感到心烦。

正如大海有潮汐，月亮有盈亏，人的情绪也有周期。就像钟摆会忽高忽低一样，人的情绪总是在激昂和低落间交替。在特定背景的心理活动过程中，感情的等级越高，心理斜坡就越大，所以很容易向相反的情

绪状态转化。也就是说，假如此刻你感到非常开心，那么下一时刻出现的极有可能就是悲伤。

科学研究表明，一般情况下，人的情绪周期为28天，从高潮、临界到低潮循环往复。当一个人的情绪处于情绪周期的高潮时，这个人往往会感到心旷神怡，表现出强烈的生命活力，感情丰富，对人和蔼可亲；当一个人的情绪处于情绪周期的低潮时，这个人往往会感到孤独与寂寞，脾气暴躁，很容易产生反抗情绪，甚至喜怒无常。

情绪周期就像是我们情绪的晴雨表，我们可以根据这一点合理安排自己的工作和生活：情绪高涨时，适当安排一些难度比较大、比较烦琐的工作，做一些不想做的事情；而在情绪低落时，出门散散心，安排一些娱乐活动，和亲朋好友聊聊天，寻求他人心理上的支持，从而安全地度过情绪低潮期。

那么，男性和女性的情绪周期有哪些不同呢？下面我们来了解一下。

1．男性的情绪周期

有些人觉得男性好像没什么情绪，其实这是对男性的误解。实际上，这是因为男性的情绪比较隐蔽。假如你留心观察身边的男性，一定可以发现，他们也有心情烦闷的时候，也有情绪低潮期。比如，他每天都乐呵呵的，见了熟人主动打招呼，在办公室是个“开心果”，可是有一天突然不喜欢说话了，一个人孤独地坐着，那很可能就是他的情绪处于低潮期。

有些女性不了解男性的这一特性，发现自己的丈夫突然疏远自己，表现得很冷淡，躲在一边打游戏或看电视。尝试接近他时，他的反应令

人很难接受。不明真相的女性往往会产生误解，觉得是因为丈夫不爱自己了，其实并非如此。每个人都有一定的情绪周期，只不过有些人表现得明显，而有些人表现得不明显。一般人的情绪低潮期一个月左右就会出现一次，所以在这个时期出现心情烦闷、无故发怒等现象都是十分正常的。此时，做妻子的不应该抱怨和怀疑，而应该理解自己的丈夫，帮助他做好心理疏导工作。

2．女性的情绪周期

女性的情绪周期，与女性的生理周期存在一定的联系。为了说明这一点，研究员对96例17～45岁女性自杀患者进行分析。结果发现，在96例对象中，能够了解详细的月经情况的有85例，其中处于月经期的有55例，处于非月经期的有30例。在这55例处于月经期的人中，月经异常者多达34例。这就在很大程度上说明一个问题，即经期是女性情绪低潮期，假如遇到挫折或受到精神上的刺激，就有可能产生过激行为。因此，家人应该多体谅处于经期的女性，帮助她们顺利度过情绪低潮期。

对于女性来说，在生理周期来临的时候，要提醒自己不要忧郁、焦虑，更不要随便对人发脾气，这样就能帮助自己舒缓情绪，保持平和的状态。建议女性朋友在日历上标出自己的情绪周期，一旦感到忧郁、焦虑，想发脾气，立即查看一下是不是自己的情绪低潮期到了。这种方法可以帮助女性舒缓情绪，控制好情绪周期。

心理小课堂

加州大学的雷克斯·赫西教授进行了一项科学研究，结果发现，人

类的情绪周期平均为五周。也就是说，由高兴到沮丧，再回到高兴，一般要经过五周的时间。当然，也许你的情绪周期比较长或比较短。在此，我们介绍一种制表法，帮助你了解自己的情绪周期。

我们以一年中的某个月为例，纵行填写1号、2号、3号……31号，横行填写不同的情绪指数，比如兴高采烈、心情愉悦、感觉不错、平平常常、感觉不好、伤心难过、沮丧郁闷等。如下表所示：

情绪指数表

情绪指数 / 日期	兴高采烈	心情愉悦	感觉不错	平平常常	感觉不好	伤心难过	沮丧郁闷
1号							
2号							
3号							
……							
30号							
31号							

每天晚上睡觉前，可以好好想一想当天的情绪，在相应的表格内做上记号。每逢月末，观察一下你的情绪变化，总结出其中的规律。连续几个月，你就会惊奇地发现，什么时候你的情绪高潮将至，什么时候你的情绪低潮要来。知道了这一点，你就有了预测自己情绪变化的能力，并能够相应地调整自己的日常行为。比如，在情绪低落时，不妨鼓励自

己这种情况即将过去；在情绪高昂时，注意提醒自己保持理性。

巴纳姆效应：他人总能左右你的情绪

在日常生活和工作中，做到时刻反省自身是很不现实的，于是许多人都只能借助外界信息来认识自己。所以，人们在认识自我的过程中很容易受到外界信息的影响，在周围信息的暗示下迷失方向，以他人的言行为标准。

所谓巴纳姆效应，指的是人们经常认为一种笼统的、一般性的人格描述十分准确地揭示了自己的特点。就算这种描述十分空洞，他仍然认为这种描述反映了自己的人格面貌，哪怕自己根本不是这种人。

爱因斯坦的父亲给爱因斯坦讲了这样一个故事：

“我和咱们的邻居杰克大叔去清扫南边工厂的一个大烟囱。我们必须踩着里边的钢筋踏梯才能爬上那个大烟囱。你杰克大叔在前面，我在后面。我们抓着扶手，一阶一阶地终于爬了上去。从烟囱上下来时，你杰克大叔依旧走在前面，我还是跟在他的后面。等我们钻出烟囱时，我发现了一　件奇怪的事情：你杰克大叔的后背、脸上都被烟囱里的烟灰蹭黑了，而我身上连一点烟灰也没有。”

爱因斯坦的父亲继续微笑着说：“我看见你杰克大叔的模样，心想我肯定和他一样脸脏得像个小丑，于是我到附近的小河里洗了又洗。而你杰克大叔看见我钻出烟囱时干干净净的，就想当然地认为他也和我一样干净，于是只草草洗了洗手就大模大样地上街了。结果，街上的人笑

得肚子都痛了，还以为你杰克大叔是个疯子呢。”

爱因斯坦听罢，忍不住大笑。

此时，爱因斯坦的父亲郑重地对他说：“其实，别人谁也不能做你的镜子，只有自己才是自己的镜子。拿别人做镜子，白痴或许会把自己照成天才。”

其实，人在生活中无时无刻不受到他人的影响，看到别人在做什么，自己潜意识里就觉得也该做什么，所以只能没有主见地受他人影响，做任何事时都会产生意识上的偏差，总是无法找到正确的思路。

我们都是社会上的人，不可能脱离社会而独自存活。既然如此，我们的情绪就难免受他人言行的影响。所以，我们应该客观看待事物，有自己的价值观，有自己的评判标准，这样才能控制自己的情绪，不让自己的情绪轻易被他人左右。

要避免巴纳姆效应，客观真实地认识自己，控制好自己的情绪，可以通过以下几个途径来实现：

1．学会面对自己

有这样一个题目：一个女人落水后被人救起，醒来后发现自己一丝不挂，她的第一反应是什么？答案竟然是尖叫一声，然后用双手捂住自己的眼睛。她为什么会做出这样的举动呢？从心理学上说，这是非常典型的不愿面对自己的例子，因为觉得自己有缺陷，所以就通过自认为正确的方式把缺陷掩盖起来。所以，要想控制自己的情绪，就要对自己有一个正确的认识，学会面对自己。

2．培养收集信息的能力和敏锐的判断力

有哪个人天生就具有审慎的判断力呢？其实，判断力是一种在收集信息的基础上进行决策的能力，所以绝对不能忽视信息对判断的支持作用。假如没有收集到足够的信息，就无法做出明智的决断。

3．保持冷静

当你和别人发生争执或听到让你愤怒的言论时，首先要保持冷静，在心里默默地从一数到十，让自己恢复平静。要知道，假如你情绪焦躁或暴跳如雷，并不会有什么好的结果，反而会使你的情绪越来越糟糕。一旦你想明白了这些问题，就不会再有那么大的情绪波动了，也就可以做到不受他人影响了。

心理小课堂

为了验证巴纳姆效应，心理学家弗拉于1948年对学生进行了一次人格测验，让学生对测验结果与本身特质的契合度进行评分（0分最低，5分最高）。其实，每一个学生得到的“个人分析”都完全一样：

“你希望受到他人喜爱，对自己却吹毛求疵。你的人格有一些缺陷，不过大体而言你能找到弥补的办法。你有很多潜能尚未得到发挥。你看上去好像强硬、严格自律，内心却不安、忧虑。很多时候，你严重怀疑自己做的事情或做出的决定是否正确。你喜欢一定程度的变动，一旦受到限制，就会心生不满。你为自己是独立思想者而自豪，不愿接受那些没有充分证据的言论。你觉得对他人过度坦率是一种很不明智的做法。有时候你外向、亲和、充满社会性，有时候你却内向、谨慎、不爱说话。你有些梦想与现实不符。”

结果发现，同学们的平均评分为4.26分。最后，弗拉揭晓，这些内容是从星座与人格关系的描述中搜集出来的。实际上，这些笼统的描述用在谁身上都合适。正如著名杂技师肖曼·巴纳姆在评价自己的表演时说，他之所以受人欢迎，是因为节目中包含了每个人都喜欢的成分，从而使每一分钟都有人上当受骗。

心理测试　你的情绪稳定吗

每个人都有自己的情绪，它会影响我们生活中的方方面面。通常能控制好情绪的人比较容易被人们接纳，而动不动就发脾气的人往往都令人反感。那么你的情绪是稳定的吗？做一下这个测试看看吧。

测试内容

请根据自己的实际情况如实选择答案。

1．每天清晨起床时，你经常有什么样的感觉？

A．忧郁 B．快乐 C．说不清楚

2．你的朋友、同事或同学是否给你起过绰号或挖苦过你？

A．经常出现 B．从来没有 C．偶尔有

3．看到自己最近拍摄的照片，你如何评价？

A．觉得不满意 B．觉得非常好 C．觉得一般

4．你躺到床上后，是否经常再起来一次，检查一下门窗是否关好？

A．经常这样做　B．从来没这样做过　C．偶尔会这样做

5．你是否想过许多年后将有什么令你不安的事情发生？

A．经常想　B．从来没有想过　C．偶尔会想

6．那些与你关系最亲密的人，你对他们感到满意吗？

A．不满意　B．非常满意　C．基本满意

7．你是否觉得自己有些能力比其他人强？

A．是　B．否　C．不清楚

8．你是否曾看到、听到或感觉到别人觉察不到的东西？

A．经常这样　B．从不这样　C．偶尔这样

9．你是否觉得有人在注意你的言行？

A．是　B．否　C．不太清楚

10．身边有人自杀，或知道熟悉的人突然自杀，你对此有什么看法？

A．觉得可以理解　B．觉得不可思议 C．不清楚

11．如果有人跟在你后面走，你是否会觉得不安？

A．是　B．否　C．不清楚

12．当你一个人走夜路时，是否觉得前面暗藏着危险？

A．是　B．否　C．偶尔

13．半夜三更，你是否经常觉得有什么事情令你恐惧？

A．经常　B．从来没有　C．偶尔有这种情况

14．你是否经常觉得你的家人对你不好？

A．是　B．否　C．偶尔

15．你是否有过多次做同一个梦的情况？

A．有　B．没有　C．记不清楚

16．你是否经常因做噩梦而惊醒，然后就再也无法入眠？

A．经常　B．没有　C．极少

17．你心中除了这个看得见的世界，是否还有一个看不见的世界？

A．有　B．没有　C．不清楚

18．你是否经常觉得你现在的父母并不是你的亲生父母？

A．经常　B．没有　C．偶尔有

19．你是否觉得有一个人爱你或尊重你？

A．是　B．否　C．说不清

20．你平时是否觉得自己爱发脾气？

A．是　B．否　C．不清楚

21．你是否觉得没有人了解你？

A．是 B．否　C．说不清楚

22．秋天到来时，你往往会有什么样的感触？

A．感觉万物落败　B．感觉秋高气爽　C．没有特别的感触

23．一个人待在房间里，你会觉得孤独吗？

A．是　B．否　C．偶尔会

24．回到家中，你会把自己关进房间吗？

A．是　B．否　C．偶尔会

25．你经常有辞职的冲动吗？

A．是　B．否　C．偶尔有

26．你是否经常看不惯某个人，觉得对方身上有很多令人难以忍受的缺点？

A．是　B．否　C．偶尔

27．当你得知有人在背后说你的坏话时，你会怎么做？

A．怒不可遏地找对方理论　B．忍受

C．不再和对方来往

28．看到公园里的花被风吹落，你有什么感觉？

A．觉得美好的事物难长久　B．觉得画面好美

C．没有特殊感觉

29．领导当着众多同事的面批评你，你会怎样？

A．气急败坏　B．虚心接受批评

C．接受批评，但心里很难过

30．和比较在乎的人吵架后，你会怎么做？

A．再也不理对方　B．主动调和关系　C．生闷气

计分方法

以上各题的选项，选A得2分，选B得0分，选C得1分。请统计各题得分并计算出总分。

结果分析

如果总分在0～20分，说明你情绪稳定、自信心强，能理解他人的

心情，是一个性情爽朗、受人欢迎的人。

如果总分在21～40分，说明你情绪基本稳定，性格比较沉稳，但是热情忽高忽低。

如果总分超过40分，说明你情绪非常不稳定，平时烦恼很多，经常处于矛盾之中，有必要调整自己的情绪。

第二章 表情是表达情绪的主要途径

> 专家认为，人的表情非常丰富，而人的面部是最富表现力的部位。它能全方位地表达多种复杂的情绪，比如冷漠、恐惧、愤怒、惊奇、悲伤、轻蔑、厌恶等。仔细观察一个人的表情，我们就能破译他的情绪密码。

眉毛会泄漏玄机

眉毛就像一个反映情绪的“敏感显示器”，能显示出内心变幻不定的情绪。它所反映的信息和眼睛、鼻子、嘴巴反映的信息同样重要。

“坐闷低眉久，行慵举足迟”“千愁万恨两眉头”“才下眉头，却上心头”……有很多诗句都通过描写眉毛来传情达意，似乎眉毛已经和忧愁的情绪联系在一起。当然，眉毛不仅代表忧愁，还代表诧异、希望、怀疑、惊奇、傲慢、愤怒等情绪。

许多人都已经习惯从人的眼睛、鼻子、嘴巴的变化中识破对方的情绪波动，而对眉毛却没有给予足够的重视。原因可能是眉毛本身很难引起别人的注意，不像眼睛、鼻子和嘴巴那样引人注目。但它所反映的信息和眼睛、鼻子、嘴巴反映的信息同样重要。

假如我们只注重眼睛、鼻子、嘴巴传达的信息，却不注重眉毛传达的信息，那么我们从对方面部所获得的信息将是不全面的，很容易被引向错误的方向。尤其是遇到善于伪装的高手时，从眼睛、鼻子、嘴巴这些部位很难看出什么异样，从眉毛却可以看出端倪。一个人的情绪改变，眉毛的形状也会随着改变。假如有人想通过改变眉形的变化来掩饰自己的真实想法，最终只会徒劳无功，因为这样做难度太大了。

美国社会心理学家琳·克拉森被人称为“读脸专家”，她深入研究性格和面部表情之间的关系，做了大量实验，最后发现要想隐藏或改变面部的细微变化对于人们来说是极其困难的。其中，眉毛的变化恰好就是非常细微的面部表情。研究发现，眉毛可以做出二十几种动态，并且代表着不同的情绪和心理。比如：当一个人陷入忧愁时，他往往会紧锁眉头；当一个人忧愁消散，心中畅快时，他往往会舒展眉头；当一个人难以抑制内心的欢喜时，他往往会眉开眼笑。

人类有喜怒哀乐的感觉，并产生了各种各样的情绪，而眉毛则成了一个反映情绪的“敏感显示器”。那么，这个“敏感显示器”都显示了哪些内容呢？

1．皱眉

当遇到困难、危险或不顺心的事情时，人们就会情不自禁地皱眉，使眉毛稍微向内聚拢，缩短眉毛之间的距离。皱眉是一种特别常见的表情，能够代表的情绪有很多种，比如，快乐、怀疑、惊奇、傲慢、疑惑、恐惧、否定等。

2．耸眉

当对方感到不开心或无可奈何时，往往会出现耸眉的动作，也就是

先扬起眉毛，停留片刻后再下降，同时伴随着嘴角迅速往下一撇的动作，但是脸上的其他部位却没有太明显的变化。除此之外，对方在强调自己的观点的时候，通常也会出现这种动作。一般情况下，这样做可以理解为他想让你赞同他的观点。

3．扬眉

“扬眉吐气”这个成语经常用来形容压抑已久的情绪得到舒展后得意的样子。如果一个人的眉毛上扬，表示他十分欣喜或十分惊讶。此时，对方的心情起伏非常大，假如你有什么事情想要告诉对方，那么最好等他心情稍微平复后再说。

4．抬眉或降眉

如果眉毛突然抬高，则表示吃惊；如果眉毛完全抬高，则表示某件事或某个消息令人难以置信。仔细观察身边的人，当他们的眉毛做出这种动作时，往往是因为他们刚接触一件不可思议的事情。如果眉毛突然降低，则表示对方不赞成你所说的话。如果眉毛降低一半，表示对方很不理解，还存有一定的疑惑。如果眉毛完全降下，表示对方很生气，已经达到一触即发的程度，此时，你最好识趣地避开敏感话题，或者找个借口避开锋芒。

5．闪眉

刚会面时，假如对方的眉毛突然抬高，然后又瞬间恢复至原位，就像流星从天际划过一样，我们把它叫作闪眉。这是一种通用的信号，表示热情欢迎，是一种友善的行为。当眉毛连续闪动时，表明对来访者的到来感到特别惊喜。这种表情一般出现在久别重逢的老朋友之间，通常伴随着仰头和微笑的动作。

心理小课堂

眉毛的变化是丰富多彩的。心理学家指出，人类的眉毛可以呈现出二十几种不同的动态，并且眉毛动态不同，情绪也不同。那么，不同的眉毛动态，分别反映了什么样的情绪呢？

眉毛动态	反映出的情绪
单眉上扬	表示不理解、有疑问
双眉上扬	表示非常欣喜或极度惊讶
皱起眉头	表示陷入困境或拒绝、不赞成
迅速上扬	说明心情愉快、内心赞同或对人表示亲切
完全抬高	表示难以置信
半抬高	表示大吃一惊
半放低	表示疑惑不解
全部降下	表示怒不可遏
眉毛倒竖，眉角下拉	说明极端愤怒或异常气恼
眉头紧锁	表示内心忧虑或犹豫不决
眉梢上扬	表示喜形于色
眉心舒展	表示心情坦然、愉快

会“说话”的眼睛

眼睛只是人体的一个很小的器官，不过，它是人类五官中最敏锐的器官，感觉领域几乎涵盖了所有感觉的70%，起着很大的作用。它不仅可以表现出一个人的情感，还可以泄露一个人的情绪密码。

孟子曾说：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子了焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也，观其眸子，人焉廋哉？”意思是说：“观察一个人，没有比观察人的眼睛更好的了。眼睛不能遮掩人们内心的丑恶。如果一个人心中正直，眼睛就会显得清澈明亮；如果一个人心中不正直，眼睛就会浑浊失神。听一个人说话，观察他的眼睛，这个人内心的好坏又怎么能隐藏得了呢？”

眼睛是心灵的窗户，我们的眼睛能够传达出我们的情绪。可以毫不夸张地说，眼睛所展现的表情在面部表情中是最复杂、最微妙、最富有表现力的。倾听对方说话时几乎不看对方的眼睛，那是企图掩饰事实的表现。

有时候，海关的检查人员在检查已填好的海关报表时，往往会多问一句：“还有什么要呈报的东西吗？”此时，检查人员的眼睛并不是盯着海关报表，而是盯着对方的眼睛。假如对方不敢坦然正视检查人员的眼睛，往往说明了他心里有鬼。

从生理学的角度来讲，眼睛是大脑在眼眶中的延伸。眼珠转动的速度和方向，瞳孔的变化，等等，都直接受脑神经的支配，再加上眼皮的张合，以及眼睛与头部动作的配合等一系列动作，眼睛自然而然能反映出一个人的情感。

那么，眼睛的变化分别表达了什么样的情绪呢？

1．眼睛睁大

如果一个人的眼睛比平时睁得大一些，并且眉毛上扬，眉头紧缩，就说明他在生气。当某个人直接盯着另一个人，显示出紧张的眼部状态，同时上下眼皮也随之紧张，眼睛眯成一条缝时，说明他非常愤怒。他这样做是为了宣泄内心的愤怒，达到吓唬甚至威胁对方的目的。另外，如果一个人的眼睛睁得很大，同时嘴巴张开，表情僵硬，一般是非常惊恐或震惊的意思。

2．眨眼

如果一个人在一秒钟之内连续眨眼几次，表示他情绪活跃，对某件事十分感兴趣，有时也可以理解为个性怯懦、羞涩，不敢正眼直视。正常情况下，一般人每分钟眨眼五至八次，并且每次眨眼的时间都不超一秒钟。如果时间超过一秒钟，则表示厌烦、不感兴趣，也有藐视对方和不屑一顾的意思。如果是连续眨眼，则代表着对方极力抑制自己的心情。如果一个人的眼睛眨得比较厉害，往往说明他很紧张。

3．眯眼

与他人交谈时，如果对方眯起双眼、眉头紧皱，不停地打量你，表示他对你充满了疑惑。他希望从你身上寻找到蛛丝马迹，从而验证自己的判断。这种表情主要表达一种不认可、不确定的态度，经常出现在某人对某个决定没有把握的时候。

4．长时间闭眼

如果一个人长时间闭眼，同时伴随着呼气的动作，说明他心中焦

虑，压力很大。不过，当一个人不敢面对某件事情或某个人，想逃避时，也会做出长时间闭眼的动作。比如，走在大街上，突然遇到一个不想见的人，担心对方发现自己，往往会做出长时间闭眼的动作。

5．眼睛看向别处

与他人交流时，如果对方的眼睛看向别处，那么往往意味着他对你不感兴趣或没什么好感。另外，眼睛看向别处也可能是自卑或羞涩的表现。眼睛是心灵的窗户，一个人被人看久了，就会被看穿内心。所以，如果对方不敢正视你的眼睛，眼睛总是看向别处，也可能是因为他想极力隐藏自己心中的秘密，怕你看穿他的心思。

心理小课堂

心理学家研究发现，眼睛能传神，实际上与瞳孔的扩大和缩小，眼球的转动，眼皮的张合程度有很大的关系。

人的情绪和瞳孔的变化密切相关。令人欢喜的刺激会使人的瞳孔扩大，而令人厌恶的刺激却可以使人的瞳孔缩小。另外，当一个人恐慌或兴奋时，他的瞳孔会扩大到平常的四倍，所以，有人把瞳孔的变化说成是中枢神经系统活动的标志。

通过眼球的转动也可以看出一个人的情绪。比如：如果对方的眼球比较稳定，转动比较少，说明他态度诚恳；相反，如果对方目光游移闪烁，则说明他心机比较重，态度不够诚恳。

通过眼皮的张合程度也能看出一个人的情绪。如果对方耷拉着眼

皮，说明他沮丧、懊恼；如果对方双眼半闭，说明他轻狂傲慢、目中无人。

从眼神看情绪

现代美容技术已经可以改变人的眼眶、眼角、眼梢、眼皮，甚至眼睫毛，却改变不了人的眼神。无论美容技术多么高超，都无法通过化妆或整容来掩饰眼神。因此，与其听他口若悬河地说，不如仔细观察他的眼神。

我们在电视上经常看到，有些赌徒下注时喜欢戴上墨镜，以这种方式遮挡自己的眼神，避免对手从眼神中看破自己的情绪。这就证明，眼神的变化和心理活动有着极其密切的关系。

在当今社会里，我们难免要接触各种各样的人，为了让自己更好地与人交往，要具有能够透过一个人的眼神看情绪的能力。大多数人都相信，只有眼神是不会骗人的，所以，如果你想窥探一个人的内心世界，那么不妨尝试从他的眼神入手。

那么，通过对方的眼神能洞悉哪些情绪变化呢？

1．眼神发亮，略带阴险

如果对方眼神发亮，略带阴险，表示对方不信任你。两个人争吵时，假如一方带着这种眼神，则表明他带有敌意。被朋友或同事误会，向对方解释时，对方通常也会出现这种眼神。

2．眼神无神

有人认为，当人没有心怀不满时，才会眼神无神。其实，这是一种错误的观点。比如，你与前女友相遇，对她说：“我刚好路过这里，没想到能遇到你，可以一起喝杯咖啡吗？”此时，如果对方只是一时脸上充笑，然后很快就恢复眼神无神的状态，往往意味着心中不安，对现状不满。

3．眼神专注

与对方交谈时，如果对方的眼神很专注，那么说明对方在非常专心地听你说话。可以从两个方面来理解这种情况：其一，你说的话的确是对方感兴趣的话题，对方也非常乐意听你的絮叨；其二，对对方而言，你说的话几乎没什么用，对方只是出于礼貌和尊重，才没有粗鲁地打断你的话。

4．眼神游移

很多时候，眼神游移是内心不安的象征。在这里，我们应该关注一个特殊的群体。在医学领域，他们被称为“视线恐惧症患者”。他们的视线与别人的视线接触后，通常会立即转移到别处，然后眼睛不由自主地东张西望，感觉非常不舒服。

5．仰视或俯视的眼神

假如对方看你时是一种仰视的眼神，则表示他很尊重你，非常敬佩你；相反，假如对方看你时是一种俯视的眼神，则表示他有意保持自己的尊严，或者略感空虚。

6．眼神犀利、严肃

假如对方的眼神犀利、严肃，那么对方很可能是在向你发出警告，提醒你不要触犯他的底线。

心理小课堂

人具有解读眼神的天赋，这从婴儿时期就已经充分显露出来。一个婴儿刚出生2～5天，就能判断别人的眼神是否注视着自己。长到4个月大时，他们就能够区分游移和直视。长到9～18个月大时，他们就能够读懂眼神透露出的深层含义。

据说，在繁杂的人群中，有经验的警察凭着眼神就能够辨别出尚未作案的小偷。因为小偷的眼神与正常人的眼神有明显的不同。不管在什么情况下，小偷总是注视着别人的衣兜、皮包。走进商场，小偷既不购物，也不关注商品，而是趁顾客结账之际观察顾客的钱包放在什么地方。作案前，他们往往会东张西望，观察是否有人注视他们，尤其是观察一下周围是否有警察。作案时，他们往往会屏住呼吸，精神紧张，两眼发直、发呆。有经验的警察通过观察他们的眼神，就能发现他们。

嘴部小动作展示各种情绪

嘴巴并非只有在说话时才能展示各种情绪，不说话的时候，嘴部的小动作一样能展示各种情绪。实际上，嘴巴是面部极富表现力的一个

部分。

在人面部的各个器官中，嘴巴所处的位置比较明显，目标比较大，可以表现的动作也比较多，而牙齿周围的口匝肌在长期说话的过程中已经被训练得十分灵活，所以经常会下意识地做出许多动作。

观察一个人的面部表情，绝对不能忽视嘴部的小动作，因为嘴巴和嘴巴周围肌肉的变化使得嘴部小动作成了看穿对方内心的突破口。嘴角上扬表示高兴，嘴角下垂表示痛苦，嘴巴张大表示惊讶，嘴唇紧闭表示生气……嘴唇上的肌肉可以表现出细微、复杂的变化来，就算是那些不易察觉的细微情绪变化，也会通过灵活的口匝肌表现出来。

嘴巴在五官中占据重要地位，一张一合、向前向后、向上向下……每一个动作都是一个有价值的信息。可以说，嘴巴的表现形式很丰富。那么，如何通过嘴部小动作探知一个人的情绪呢？

1．嘴唇紧抿

当一个人藏起或拉紧自己的嘴唇时，往往表明他正面临着压力。随着压力逐渐加大，原先丰满的嘴唇会逐渐变得扁平，并最终变成一条直线。这个时候，说明他的情绪已经跌至谷底。如果一个人嘴唇紧抿，就说明他很焦虑，压力很大，因为嘴唇紧抿是自我抑制的表现。

2．嘴唇缩拢

在交谈的过程中，如果对方嘴唇缩拢，意味着他对你所讲的内容心生不满，希望你及时打住或转换话题。许多场合都会出现嘴唇缩拢的情况。比如，双方律师辩论时，一方律师陈述己见，另一方律师往往会嘴唇缩拢以示意见不同。又比如，警察在审讯案件时，如果掌握的关于某

个嫌疑人的信息出现错误，那么嫌疑人就会缩拢嘴唇，以此表示调查人员的陈述出现错误。

3．嘴角向上或向下

嘴角向上，意味着对方心情舒畅，也是善意、有礼貌的表现。嘴角向下，意味着对方的情绪很低落，正处在悲伤、痛苦之中，也是无可奈何的表现。

4．撇嘴

当一个人不开心的时候，往往会做出下唇前伸、嘴角下垂的动作，我们称之为撇嘴。撇嘴表达了一种负面情绪，经常在悲伤、愤怒、绝望、鄙夷时出现。在与人交谈时，如果对方下嘴唇往前撇，表明他不相信接收的外界信息，并且希望得到肯定的回答。

5．舌头舔嘴唇

一个人频繁舔嘴唇，是因为他感到口干舌燥，希望通过舔嘴唇使嘴唇湿润一些，这说明他面临着很大的压力。研究表明，当一个人感到不自在或紧张时，会用舌头反复地舔嘴唇，以此来安慰自己，并试图通过这种方式让自己内心平静。

心理小课堂

在商务谈判中，对手所说的话往往是不可信的，不过，从他们嘴部的小动作却可以看出玄机。身体语言学家经过观察发现，嘴部的小动作

常常能展现一个人的情绪变化，让谎言不攻自破。

1．抿嘴唇

在谈判的过程中，假如看到对方抿嘴唇，则说明他主意已定，已经做好了充分的准备，不会轻易退让。假如对方抿嘴唇，同时目光不与你接触，则说明他内心深处有不愿透露的秘密，之所以抿嘴唇，是因为怕自己泄漏信息。

2．咬嘴唇

在谈判的过程中，假如对方常常咬嘴唇，则说明他怀疑自己的能力，对谈判没有足够的信心。如果在谈判中看到这样的动作，则说明对方已经开始妥协，马上就要认输了。

3．嘴不自觉地张开

在谈判的过程中，假如对方的嘴巴不自觉地张开，看上去很懒散，则说明他对自己所处的环境感到厌倦，或者是搞不懂讨论的话题，没有足够的信心来应对。

4．嘴向上噘

嘴向上噘意思是对方有异议，对你提出的条件非常不满。从心理学的角度分析，这是当事人将不满意的意见“拒之门外”的表现。在商务谈判中，如果对方做出这样的动作，通常他们不会答应任何条件，而是等着你调整策略。

下巴也能窥探人心

从下巴的前伸和收缩可以看出一个人的情绪，它和内心的变化密切相关，看似很平常的下巴，其实能向我们传达重要的信息。

与其他面部表情不同，下巴的动作并不明显，在日常生活或工作中，大家对它的关注度往往很低。不过，它在很大程度上反映了一个人的情绪，的确能展现人们的心理变化。经验丰富的人，可以从下巴入手，看出人们的情绪，进而对他们的心理进行解析。

比如，收起下巴表示隐忍，耷拉下巴表示困乏，紧缩下巴表示驯服。在心理学家看来，那些经常收缩下巴的人大多胆小如鼠，内心不安，处在一种担忧的状态中。一般情况下，他们做事情总是小心谨慎，只注重眼前的利益，缺乏长远目光。这类人不会轻易相信别人，所以经常拒人于千里之外。

那么，不同的下巴动作，分别表示什么样的情绪呢？

1．高扬下巴

高扬下巴的人一般都很傲气，有些过于自信，觉得自己永远不会犯错，就算犯了错，也会因为好面子而强词夺理。一般情况下，这类人具有较高的优越感，也有很强的嫉妒心，不愿意承认别人的成功，对别人的成绩通常不屑一顾。另外，高扬下巴的人自尊心都比较强，难以容忍那些不尊重他的人。心理学家经过多年的研究发现，当人们高扬下巴时，往往是在向他人显示自己的无畏、高傲和强势，甚至是傲慢的个性和态度。所以，高扬下巴总能给人一种威严的感觉。

2．单个手指托下巴

把食指按在脸颊上，用拇指托住下巴，别的手指卷曲着放在下巴和嘴唇之间。一般情况下，摆出这种姿态的人，比较严谨，并且内心持有强烈的批判态度或正打算用截然相反的观点去说服对方。与人交谈时，假如有人做出这种动作，那么你就要注意，对方接下来也许就要反驳你了。在社交场合，他们一般不太喜欢说话，也不怎么喜欢发表自己的观点，因为他们很难找到能够和别人一起交流的话题。因此，这类人会给人一种性格孤僻的感觉，不容易被周围的人理解。不过，心理学家经研究发现，这类人虽然不善于表达自己的观点，但是性格比较随和，很容易接近，只是在社交中不太主动。

3．单手竖向托下巴

用手掌托住下巴，指头卷曲着放在鼻子上不停地点。说明此人现在非常无聊，或者对你说的话不感兴趣。从表面上看，他似乎是在托着下巴思考什么问题，实际上他只是在自顾自地玩手指。

4．单手横向托下巴

用手掌托住下巴，再用手指托住脸颊，说明此人正在认真思考。假如你在劝说一个人，对方做出这种动作，则说明他已经开始动摇，做出这种动作，其实是在评估、判断你所说的话。

5．双手托下巴

像小女孩一样双手托下巴，其实是在寻求自我安慰。经常用双手托下巴，其实是把自己的手想象成可依赖的对象，表明此人有心事且不太在意周围的情况，一心沉浸在自我的思绪里，也可能是觉得对方说的话

特别无聊，幻想自己在其他地方获得快乐。

6．抚摸下巴

其实，抚摸下巴也是托下巴的一种形式，只不过是托的时间比较短暂罢了。假如在抚摸下巴的同时，还伴随着面部抬高、面带笑容，则表明此人正得意扬扬。一般情况下，这类人具有充足的信心，甚至有些自负，对他人的态度也不够真诚。另外，抚摸下巴还是内心不安、孤独的表现。

心理小课堂

FBI认为，许多方法都可以被用来分析并判断一个人的心理变化。其中，从下巴窥探人心，也是一个行之有效的方法。

FBI凭借多年的工作经验总结得出：下巴的动作的确表现得十分细腻，同时也很难被人发现，不过它是一个解析人们心理秘密的好方法。FBI从以下几个方面着手，仔细观察并分析了一个人的下巴：

1．抬高下巴

FBI认为，抬高下巴的人喜怒哀乐都写在脸上，不懂得遮掩情绪。这种人性格直爽、为人诚恳，对喜欢的人能够坦诚相待，对不喜欢的人也不会强颜欢笑。由于他们爱憎分明，态度过于鲜明，所以给人一种冷漠的感觉，很容易在不知不觉中得罪他人。

2．收回下巴

FBI认为，收回下巴，并将下巴压得很低的人，一般具有很强的自我意识，难以容忍被人轻视。如果有人轻视他们，他们很容易勃然大怒，并且会以自己的实际行动来对抗轻视他们的人。他们不屑于理会那些和他们耍心眼的人，经常会采取置之不理的态度，但是这并不能说明他们愚蠢。由于性格直爽，以算计别人为耻，所以他们表现得光明磊落。

3．下巴和头部保持一致

下巴和头部保持一致的人性格比较温和，对任何人都很温顺，就算是遇到那些令他们反感的人，他们也只是态度冷淡，而不是针锋相对。这样的人比较理智，也比较稳重，不会放任自己被情绪牵着走，为人处事都讲究一定的原则。

4．下巴随目光而转移

与人沟通时，下巴随目光而转移的人，往往比较沉稳、踏实，他们明理重义、爱憎分明，原则性非常强。他们有很强的自制力，不放任自己，也不轻易对人发脾气，更不会因为一点小事而与人计较，就算被人占了便宜也不会太在意。

微笑不够自然可能是假笑

微笑带有非常强的感染力，但是也带有很大的欺骗性。仔细观察对方的微笑是否自然，就能判断对方是否真诚，从而不至于被对方虚假的微笑迷惑。

俗话说“拳头不打笑脸人”，这就是生活和工作中“笑面虎”比比皆是的原因。笑容原本是一种非常美好的表情，可是很多人把它当作一种掩盖自己的不安情绪、获取更多利益的工具。

在微笑的感染下，人们往往会放松戒备，从而让那些爱撒谎的人钻了空子。假如没有防范意识，缺乏一定的辨别能力，与这些人交往时就会吃大亏。因此，我们一定要学会辨别哪些是自然的微笑，哪些是不自然的微笑，以做好防范工作，避免自己上当。

其实早在19世纪，法国的一位科学家就研究过人类的笑容的产生机制。他通过科学的实验发现，人的笑容由两套肌肉组织控制。第一套肌肉组织是颧骨处的肌肉，可以使人的嘴巴微咧，双唇后扯，牙齿露出，面颊提升，把笑容扯到眼角位置。颧骨处的肌肉可以人为控制，就算没有值得开心的事情发生，也可以调动这部分肌肉，从而制造出假笑的效果。第二套肌肉组织是位于眼部的眼轮匝肌，它收缩眼部周围的肌肉就可以使眼睛变小，使眼角出现褶皱。这部分肌肉组织的运动是下意识的，只有在真的感到开心时才会运动，不受我们的意识控制，所以这种笑容一定是真诚的笑容。通俗地说，真诚的笑容是美好心情的自然流露，不以人的意志为转移，不受大脑控制。

当一个人发自内心地感到快乐的时候，这个信号就会传送到大脑调控情感的区域，产生一种愉悦的情感。正是这种情感使人的嘴部肌肉收缩，双唇微咧，面颊提升，同时眼部也会因为肌肉的收缩而产生细纹，眉毛微微下沉，此时，出现真心的、诚恳的笑容。所以，判断是真笑还是假笑，要看眼睛的眯合动作。真诚的笑容刚开始就伴随着眼睛的眯合动作，兴奋的情绪刚产生，就会触发眼轮匝肌的强烈收缩动作，在它的作用下，最明显的变化就是眼睑的凸出与变短，脸部肌肉整体向上提

升，上下眼睑相互挤压。

假如只是嘴角动了一下，嘴巴闭得紧紧的，只有嘴的四周出现细纹，眼轮匝肌并没有收缩，笑容很不自然，则可以判定为假笑，也就是所谓的“皮笑肉不笑”。假笑时面颊的肌肉松弛，眼睛不会眯起。撒谎高手往往会把颧骨部位的肌肉层层皱起来，以此来弥补这些缺憾，这个动作会影响眼轮匝肌和面颊，还能使眼睛眯起，从而使笑容看起来更加自然、可信度更高。一个人言不由衷时，往往会露出这种不自然的笑容，比如，当一个溜须拍马的人恭维领导说：“您真有远见，这种超前意识可不是一般人能够具备的。”说完这话后，由于说的是假话，所以他会露出很不自然的笑容，用这种笑容来掩饰自己的不自在。

另外，假笑时，面孔两边的表情往往会有些不对称。习惯用左手的人，假笑时右嘴角挑得更高；习惯用右手的人，假笑时左嘴角挑得更高。但是真实的笑容则不然，它两边的嘴角都会最大限度地挑起，而且绝对不会出现不对称的现象。

心理小课堂

英国伦敦大学的研究人员为了研究真假笑容的区别，特意招募了很多志愿者，让他们判断真实的笑容和虚假的笑容，结果发现，志愿者们能够非常准确地辨别两种性质完全不同的笑容。

研究人员表示，真笑和假笑分别激活了大脑中的两个不同区域，假笑能让大脑内侧前额叶皮质更为活跃，而真笑只激活了颞叶中的听觉区域。也就是说，只需要观察笑容持续的时间长短，就能识别出真假笑

容。那么，真假笑容持续的时间有什么不同呢？

真实的笑容仅仅能维持2～4秒，而虚假的笑容则不同，它能维持的时间特别长，就像酒足饭饱之后久久不肯离去的客人一样令人别扭。这是因为虚假的笑容是刻意伪装的，发出者不知道应该何时收起笑容，所以无意间延长了笑容持续的时间，因此露出破绽。并且，假笑在很短的时间内就可以被“堆”出来，而真实的笑容却没有那么简单，它需要更长的时间才能出现。

心理测试　测测你的情绪控制能力

情绪控制能力，就是对自己情绪的掌控能力。从日常各种行为中，可以看出一个人情绪控制能力的强弱。

测试内容

请认真回答以下问题，测一测你的情绪控制能力的强弱。

1．你正在路上驾车行驶，突然下起了瓢泼大雨，你会怎样？

A．大怒，抱怨突然下雨

B．没什么特殊的感觉

C．开心，觉得忽然下雨心情反而更好

2．烈日当空，你骑自行车时不小心与别人碰撞，你会怎样？

A．大怒，骂别人一顿

B．不理会，继续走

C．下车向别人道歉

3．你的朋友或家人大声骂你，你会怎样？

A．愤怒，与他对骂

B．不理会，走开

C．心平气和地向对方解释

4．在你很烦、很不开心的时候，你会怎样？

A．大怒，并发泄出来

B．外出散散心

C．和朋友或家人聊天，讲出自己的烦恼

5．你不小心弄丢了一件自己很喜欢的衣服，你会怎样？

A．烦恼，并发泄出来

B．恼闷，不开心

C．吸取这次的教训，以后小心一些

6．当你生病躺在床上休养，而看见别人在外面玩得非常开心时，

你会怎样？

A．烦躁，心里一直在埋怨自己的病

B．恼闷，不开心

C．安心养病

7．在你很开心的时候，你会怎样？

A．很得意

B．当没有这回事

C．与你的朋友或家人分享

8．当你想找一份工作却一直没有找到时，你会怎样？

A．烦恼、躁乱，很心急

B．冷静下来，继续找工作

C．自我反省，提高自己的能力，继续找工作

9．你的朋友做了一件事，令你很不满意，你会怎样？

A．心里很不开心，骂他一顿

B．不理会，当事情没有发生

C．坦然指正，并保持心平气和

10．你做了一件事，令你的朋友很不开心，你会怎样？

A．与他反目

B．不理会，当事情没有发生

C．道歉，尽量使对方开心

计分方法

以上各题，选A得1分，选B得2分，选C得3分。请统计各题得分并计算出总分。

结果分析

如果总分在1～10分，说明你的情绪控制能力较弱，心情往往很容易受到外物的影响，情绪波动较大，也很难经受得住生活的考验，需要学习如何控制自己的情绪。

如果总分在11～20分，说明你的情绪控制能力一般，面对一般的生活考验不成问题，但面对突发性的事情或要求心理承受能力较强的事情，则难以有效、正确地控制，还需要积极锻炼以更好地控制自己的情绪。

如果总分在21～30分，说明你的情绪控制能力很强，经得起生活的考验。

第三章 不会撒谎的肢体动作

> 语言可以人为操控，肢体动作却很难作假，它充分反映了一个人内心的真实想法。所以，假如我们能了解肢体动作所代表的含义，就能读懂别人的微情绪。掌握通过肢体动作了解别人真实想法的技巧，将有助于我们消除人际关系中的各种烦恼。

不同手势传达不同情绪

在社会交往中，许多人都有几个特有的标志性的手势。通过这些手势，我们可以对一个人的心理状态和情绪变化有一定程度的了解。

早在语言没有出现时，人类就已经学会了如何用不同的手势来表达不同的意思。语言出现以后，人们在交际中依然会频繁地使用手势来传情达意，因为许多人发现，仅仅依靠嘴巴来进行交流往往会力不从心。因此，在社会交往中，手势已经成为人们沟通时不可或缺的一部分。同时，这些手势不仅具有表面的含义，还隐含了许多其他的意思。

在交谈时，人们总是习惯把双手放到身前，一边说话，一边打着各种手势，使手势成为补充性“语言”，而不是只靠嘴巴说。可以这么说，

人们在交流时总是会下意识地运用手势去交流思想、表达情绪、传递感情。

人们的各种情绪可以通过不同的手势体现出来。那么，不同的手势分别体现了什么样的情绪呢？

1．手心朝上

在交谈中，手心朝上是一种积极的信号，暗示着一种开放的交流态度，意思是自己足够坦诚，没有任何隐瞒，也没有丝毫恶意。这种手势反映了讲话人希望交流、渴望被对方接纳的心理。

2．手心朝下

在交谈中，手心朝下是一种命令式的信号，代表地位、权威、命令。比如，一对情侣牵手时，若男士的手心向下，女士的手心向上，这就说明了男士的强势。这种手势反映了讲话人希望压低对方，抬高自我。另外，拒绝他人时，手心往往也会朝下。

3．手心相对

如果对方手心相对，指尖接触，摆出一个尖塔形的手势，往往代表着一种自信的态度。一般情况下，这种常见的手势分为两种：一种是放下的尖塔，使用该手势的人通常是在聆听他人的观点；另外一种是举起的尖塔，人们通常在发表自己的观点或说话时使用。

4．伸出食指和中指

手心向外时，这个手势表示的是“胜利”；手心向内时，这个手势就成了一种侮辱性的表达。

5．十指交叉

许多人都喜欢做十指交叉的手势，这与人的心理有非常大的关系。如果一个人十指交叉，则表明他很自信。使用这种手势的人往往面带微笑，神情坦然，说话很坦率。假如他十指交叉着放在大腿上，拇指指尖相对，意思是不知怎么办，已经陷入进退两难的境地。假如他十指交叉，眼睛一直盯着你，则表明他对你有所不满，一直在忍耐你。

6．紧握手指

紧握手指，也就是我们所说的握拳。在搏斗中，拳头是力量的体现，既可以用于进攻，又可以用于防守。假如在生活中运用这种手势，则是在向他人展示“我充满了力量”“你最好不要惹我”。可以说，这是一种挑衅和示威的动作。

7．双手相握

双手握在一起，表达的是一种无助感。即使做出这种动作的人面带微笑，也无法掩饰其内心的失落和挫败感。一般情况下，当一个人觉得自己的话缺乏说服力，或是觉得自己在交谈中一直处于被动地位时，往往会做出双手相握的动作。双手相握有三种姿势：把双手举到脸部，然后紧紧相握；手肘支撑在膝盖上或桌子上，然后双手相握；保持站立状态，双手在小腹前相握。并且，双手位置的高低还反映了他挫败感的强弱程度。如果他把两只手抬得高高的，双手位于身体的中间部位，说明他的心理已经很消极，排斥继续交流下去。如果他把两只手放在身体下部，心理上的失落感就没有那么严重了，与其交流也就变得相对容易了。

心理小课堂

一家网站公布，通过观察美国总统候选人使用的是左手手势还是右手手势，可以看出他的心情。

研究显示：右撇子的总统候选人表达积极的想法时，多数情况下会使用右手做出各种手势；而表达消极的想法时，多数情况下会使用左手做出各种手势。比如约翰·克里和乔治·布什。

不过，这并不是定则，也有例外情况出现。比如巴拉克·奥巴马和约翰·麦凯恩，他们两位都是左撇子的总统候选人，所以表现与右撇子的刚好相反。表达积极的想法时，他们多数情况下会使用左手做出各种手势；而表达消极的想法时，他们多数情况下会使用右手做出各种手势。

这项研究总结了多位美国总统候选人的选举辩论录像，荷兰普朗克心理语言研究中心的首席研究员丹尼尔·卡萨桑托表示：“在现实世界中，许多数据资料都证实了这个结论，即当人们联想到美好的事情时，总是调动经常用到的一侧身体。所以，只需要观察手势，就可以洞察一个人的情绪状态。”

从抓挠耳朵看不同情绪

抓挠耳朵是一种很常见的动作，从抓挠耳朵能看出不同的情绪。当一个人在你面前抓挠耳朵时，他的耳朵其实在“说话”。

我们经常看到这样的场景：父母教训孩子时，孩子用两只手堵着自己的耳朵，意思是不想听父母的训话。如果成年人不想听别人说话，会怎么做呢？成年人不会用手堵住耳朵，而会抓挠耳朵。并且，抓挠的部位不同，代表的含义也各不相同。那么，抓挠耳朵不同的部位，分别代表了什么含义呢？接下来就让我们一起来了解一下吧！

1．用指尖掏耳朵

假如你正热情满怀地说一件事，对方对你的话却漫不经心，把指尖伸进耳道里掏耳朵，那么他表达的情绪和心理状态则是不屑一顾，所以很多人都特别反感对方做出这个动作。如果你看到对方正在用指尖掏耳朵，可以非常礼貌地提醒对方他：“不知您是否有不同的意见？可以说来听听吗？”给对方一个发言的机会，才能让交流继续下去，否则对方一直带着抵触情绪，心思不在你的话题上，你们之间的交流就是无效的。

2．摩擦耳郭背后

假如你正在尝试说服一名顾客，说得口干舌燥，却发现顾客下意识地用手摩擦了一下耳郭背后，然后把头转向一侧，冷淡地说：“我再考虑一下。”这就说明对方对你的观点持相反的态度，正在计划着阐述自己的观点。此时，假如你继续使用同样的说辞劝对方购买你的产品，那么最后很可能以失败告终。因为他摩擦耳郭背后，意思是阻止这些话完全进入自己的耳中。

3．把整个耳郭折向前盖住耳洞

假如你和他人交谈时，看到对方把整个耳郭折向前方盖住耳洞，那么你就要立即停止当前的谈话，因为对方的这一动作其实是在暗示

你："我听烦了，不想听你继续说下去。"用耳郭盖住耳洞，直接阻止了不愿意听的话进入耳朵里，表达了不耐烦的情绪。比如，在电影中，我们常常看见这样的情景：女主人公去相亲，但是相亲对象并不是她喜欢的类型，而且是个说起话来没完没了的男人，于是女主人公往往一面看着对方假装微笑着，一面把整个耳郭折向前盖住耳洞。这样就能让她只看到对方的嘴在不停地动，却听不到任何声音。当然，这里面加入了一些艺术成分，把人的主观感觉也具体地表现出来，很形象地传达了人的内心感受。如果有人把整个耳郭折向前盖住耳洞，不要忘记，要尽快转移话题或干脆停止交谈，否则只会给人留下啰唆的印象，让对方更讨厌你。

4．不停地抓挠耳垂、耳背

如果一个人不停地抓挠耳垂、耳背，就说明他很焦虑。当你看到有人抓耳背时，那么基本可以断定他遇到了什么难题。比如，你看到同事一直在抓挠耳背，可以走到他跟前主动询问是否需要帮助，因为他抓挠耳背可能是因为在工作上遇到了麻烦，你主动伸出援手会给他留下一个很好的印象。

心理小课堂

如果一个人抓挠耳朵，说明他正处在焦虑的状态中。

在上幼儿园时，老师就教我们发言要养成举手的好习惯。成年后，虽然我们明明知道举手是有话要说的信号，却不愿继续使用它，总觉得它有些太一本正经了。所以我们经常把手举到一半就缩了回来，取而代

之的是一种抓挠耳朵的微妙动作。抓挠耳朵，既表示要打断对方的谈话，又是一种借自我触摸来消除内心焦躁不安的情绪的动作。

当然，并不是每一个抓挠耳朵的动作都带有某些情绪，有时候抓挠耳朵并没有什么特定的含义，只是因为耳朵发痒才下意识地抓挠一下而已，没有拒绝倾听的意思，也没有不耐烦的意思。

摸鼻子可能是在撒谎

当一个人撒谎时，就算他竭尽全力隐瞒，也总会露出一些破绽。比如，当一个人频繁摸鼻子时，他很可能在撒谎。

“我亲爱的孩子，谎话一眼就能看出来，因为它们只有两种：一种是短腿的，一种是长鼻子的。你说的谎就是长鼻子的。”这是著名童话《木偶奇遇记》里的话。在这个童话的世界里，主人公匹诺曹一旦撒谎，他的鼻子就会变长。

美国芝加哥的嗅觉与味觉治疗与研究基金会的科学家们发现，人们撒谎时，会释放出一种名为儿茶酚胺的化学物质，从而引起鼻腔内部的细胞肿胀。科学家还通过可以显示身体内部血液流量的特殊成像仪器，揭示出在撒谎的过程中，人们的鼻子会因为血液流量上升而增大，从而引起鼻腔内部温度升高，导致鼻子膨胀而产生刺痒的感觉，于是人们只能频繁地用手摩擦鼻子以舒缓发痒的症状。因此，人在撒谎时触摸鼻子是一种比较常见的肢体动作。

人在说谎时，负责调节体温的大脑岛叶皮质被激活，这是导致鼻尖

温度上升的主要机制。大脑半球分为额叶、顶叶、枕叶、颞叶和岛叶五个叶，其中岛叶呈三角形岛状，位于外侧沟深面，被额叶、顶叶、枕叶、颞叶覆盖，与大脑奖励机制息息相关，帮助将人对其他事物的渴望转变为“取得满足的行动”。人经历真实的感受时，岛叶将变得活跃。当竭尽全力对自己进行心理暗示，告诉自己并没有说谎时，他们的鼻尖温度就会渐渐回落到正常水平。

美国的精神病学者查尔斯·沃尔夫和神经学者阿兰·赫希深入研究了比尔·克林顿就莫妮卡·莱温斯基丑闻事件向陪审团陈述的证词，惊奇地发现，克林顿说真话时一般不去触摸自己的鼻子。可是，每当他撒谎时，谎言还没说出口，他的眉头就会在不经意间微微一皱，而且每4分钟就触摸一次鼻子，陈述证词期间触摸鼻子的总数高达26次。最后，科学家得出结论，包括摸鼻子在内的一些迹象表明，克林顿所说的许多话都是谎话。

摸鼻子是一个很常见的小动作，不仅撒谎可以促使人触摸鼻子，其他原因也可能促使人摸鼻子。比如，有的人摸鼻子可能只是因为花粉过敏、感冒，或者是被眼镜压迫而感到不舒服。又比如，当一个人处在不安、焦虑或者愤怒的情绪之中时，他的鼻腔血管也会膨胀，也会出现触摸鼻子的情况。因此，这是一个鉴定对方是否在说谎的辅助手段，而不是一个完全判定的手段。

鉴定他人是否在说谎时，还要结合其他说谎迹象来进行解读。因为摸鼻子的目的是自我安慰以缓解焦虑，而焦虑的根源未必来自说谎。举个简单的例子，在嘈杂的环境中，有些人本身就容易焦虑，会下意识地用手托腮，其目的和说话摸鼻子具有相似之处。所以，务必记住这样一个规则：单纯的鼻子发痒通常只会引发人们做出反复摩擦鼻子这个单一的手势，和对话的内容、频率和节奏没有任何关联；如果这之间存在某

种联系，你就要对他的谈话内容提高警惕了。

心理小课堂

美国马萨诸塞州大学的心理学家罗伯特·费尔德曼为了验证摸鼻子与说谎之间的关系，做过一个实验。他带上隐蔽的摄像机，把现场情景录制下来，然后边观看录像带，边计算人们在交谈中说谎的次数。统计结果发现，在短短的十分钟内，对方竟然说了三个谎言，而说谎的最明显的动作就是摸鼻子。

有一种说法认为，当人的大脑产生一种比较坏的想法后，人就会不由自主地用手去遮嘴，但又因为担心表现得太明显，所以就会触摸一下鼻子。通常情况下，摸鼻子就是一种说谎的表现。

不过，摸鼻子也不全是说谎的表现。当气氛、情绪太过紧张，鼻子干燥时，人们也会情不自禁地用手来触摸鼻子。通常，人们在遭遇令人担心或者不安的事情时，心里会感到恐惧害怕，心跳加快，此时体内会产生大量的儿茶酚胺和荷尔蒙，鼻子就会变得痒痒的，所以人们会出现频繁摸鼻子的举动。

当然，有些人说谎时不一定会做出摸鼻子或者捏鼻子的动作，而只是在鼻子上轻轻地蹭几下。因为这种动作幅度比较小，很难被人察觉到。

双臂交叉暗示排斥

一个人双臂交叉，往往代表着防御或排斥。不过，双臂交叉的形式多种多样，每一种形式代表什么含义，要具体情况具体分析。

当我们还是一个孩子的时候，每当感觉有危险来临或有危险人物靠近时，总会下意识地躲到父母身后，或者躲到桌子底下、柜子后面，以此表示排斥。长大后，再遇到危险来临或有危险人物靠近时，我们会下意识地将双臂交叉抱在胸前，通过这种方式为自己建起一道身体防线，阻止别人越过这道防线。

许多人对双臂交叉这个动作所代表的含义都有共识，就是防御或排斥。我们经常能看到彼此陌生的人在感到不确定或不安全时会摆出这样的姿势。两个站立的人交谈时出现这个动作，一般是在暗示排斥，尤其是两个第一次见面的人做出这个动作，暗示排斥的可能性更大。

有一名记者，参加了一个中小企业节能减排论坛，论坛讨论的主题是“中小企业如何在发展过程中加大节能减排力度”。

主办方的主讲人演讲时热情洋溢，可是这名记者发现，台下坐着的几排观众都做出了双臂交叉的姿势。原来，对于这些中小企业来说，企业的生存和发展问题已经使他们心力交瘁，节能减排无疑只会增加他们的压力，让他们的生存更加艰难。所以，他们对主讲人的演讲内容持否定和怀疑态度。

主办方宣扬节能减排本没有错，可是他们没有站在中小企业的立场上考虑问题，所以没有把自己要表达的意思顺利地传达给听众。他们没有及时关注听众交叉双臂的姿势，也就体会不了听众的拒绝之意，自然无法通过演讲来破除和听众之间的对立。

在公众场合中，许多陌生人通常都喜欢双臂交叉，似乎这样做就可以在自己与外界之间筑起一道屏障，把不喜欢的人和物都隔开。

双臂交叉有以下三种表现形式：

1．部分交叉双臂

由于双臂交叉这种姿势太明显，所以，有的人会有意识地使用一种不太明显的方式，也就是部分交叉双臂。比较常见的部分交叉双臂的姿势是，一只手臂从身体前面横过去，摸着或抓住另一只手臂。这样双臂就形成了一道比较隐蔽的屏障，给自己一种安全感。

2．伪装型双臂交叉

还有一种比部分双臂交叉更高明、更隐蔽的双臂交叉姿势——伪装型双臂交叉。也就是把一只手臂从身体前面横过去，触摸手表、手链、袖口、上衣口袋等。这样双臂也能形成一道屏障。如果对方使用这种双臂交叉方式，你就要提高警惕了，因为这种双臂交叉方式伪装的效果很好，具有一定的迷惑性，一般人很难看出其中的端倪。

3．强化型双臂交叉

还有一种更为明显的双臂交叉姿势——强化型双臂交叉。当对方明显感到某种危险即将来临时，他就会在双臂交叉的同时紧握拳头，偶尔还会咬牙切齿，以此宣告自己的防卫态度。这种情绪一旦失控，对方就会向你发起攻击。此时，你可以面带微笑看着对方，同时把双手摊开，以这种友好的方式来缓解对方的情绪。

总之，与人交谈时，如果看到对方做出双臂交叉的姿势，你就应该明白对方的消极态度，意识到自己也许说了对方并不认同的观点。这个

时候，即使对方口头上表示赞同你的观点，你也要明白，他是不会轻易接受你的观点的。

心理小课堂

美国研究者研究了双臂交叉这一动作，从中发现一些令人担忧的秘密。研究表明，双臂交叉严重影响倾听的效果。

研究者把参与研究的志愿者分成两组，让他们去听一个讲座，然后让这两组志愿者分别做出不同的姿势：第一组志愿者被要求双臂保持自然状态，不交叉双臂，以最轻松、自然的状态听讲座，而第二组志愿者虽然和第一组志愿者听讲座的地点、时间相同，但是听讲座时要把双臂交叉抱在胸前。

研究者发现，第一组志愿者的反对意见比较少，但是第二组志愿者对讲座的内容十分挑剔，经常会反驳演讲人的观点。研究者在演讲结束后就收听效果考察了两组志愿者，结果发现，第一组志愿者比第二组志愿者掌握的讲座内容多38%，由此可见双臂交叉严重影响倾听效果。

因此，与他人交流时，如果对方双臂交叉，就意味着这样会降低他的倾听效果。所以，你应该想办法让他放下双臂。那么，具体该怎么做呢？

当对方摆出双臂交叉的姿势时，你首先要找出原因，然后才能对症下药，使对方转变态度。另外，与其在对方做出这个姿势后再考虑应对措施，不如让他一开始就没有条件摆出这个动作。比如，可以找一件物品让对方握着，这样对方就不得不松开他交叉的双臂。或者在交谈的过

程中，你可以随时让对方看一些必须变换坐姿才能看到的资料，比如，在桌子上放置一些图书、图片等资料，从而引导他变换坐姿。

双手叉腰的含义

看到一个人双手叉腰时，不要以偏概全，而要具体情况具体分析，这样才能看出双手叉腰背后的每一种情绪，从而做出准确的判断。

叉腰是指大拇指和其余四指分开紧按在腰旁的动作。在生活或工作中，许多人都喜欢双手叉腰，可能是在久坐后站起来活动时，可能是在跟熟人说话时，也可能是在走路时。其实男人叉腰和女人叉腰具有不同的含义。那么，男人叉腰和女人叉腰分别在“说”些什么呢？

1．男人叉腰

许多动物都会用一些方法让自己看起来更强壮。比如，在搏斗的时候，小鸟往往会抖动自己的羽毛以使自己看起来更加强壮，猫或狗往往会努力让身上的毛都竖起来。由于人没有丰富的体毛，所以无法像动物那样通过竖起毛发的方式使自己看起来更强壮，不过，却可以通过双手叉腰、占据更多空间的方式使自己看起来更挺拔。当男人感觉自己的利益被侵犯或权威遭到挑战时，就会用双手叉腰的姿势发起无声的挑战。也就是说，男人双手叉腰很可能是一种警告，用以震慑对方。

当一个男人在女人面前双手叉腰时，可能是为了表现自己的男子汉气概，以此表明自己是一个有上进心的男性。不过，看到一个男人做出双手叉腰的动作时，还必须结合其他肢体语言具体情况具体分析。假如

他在衣服扣着的状态下双手叉腰，说明他非常沮丧，而非自信；假如他将衣服敞开，故意露出结实的胸膛，则是明显的挑衅；假如他两脚分开，紧握拳头，双手叉腰，则代表着更加强烈的攻击。

如果一个男人在走路时双手叉腰，则说明他是一个果敢、自信的人，只要下定了决心去做某事，就有信心把它做好，而且会立即采取行动。一般情况下，他们受不了慢腾腾地工作，遇到事情总是喜欢一鼓作气。

2．女人叉腰

只要稍加留心，就会发现女人在很多场合也都喜欢做出双手叉腰的姿势。可能是刻意为之，也可能是无心的动作。那么，女人双手叉腰在“说”些什么呢？

一般来说，女人的内心是比较脆弱的。所以，她们想要压住平级或下级时，往往会在无意间依靠双手叉腰的姿势来使她们看上去很强大。

母鸡遇到强劲的敌人时，往往会立即抻长脖子，把羽毛打开，摆出一副强大、凶狠的样子，以达到吓退强敌的目的。其实，女人遇到强敌时，也会这样虚张声势，摆出双手叉腰的架势，恶狠狠地盯着强敌，宣示自己压倒一切的力量。

还有一种情况，女人双手叉腰是自信、自豪的表现，不是为了宣示自己的力量，而是为了展现自己的魅力。比如，在T台上时，身材高挑、美丽大方的模特经常叉着腰走来走去，似乎在说：“看我的衣服多漂亮！”

女人双手叉腰，也可能是愤怒到了极点，马上就要发飙了。在许多

影视剧中，双手叉腰都是“悍妇”的典型形象。比如，在《功夫》这部电影中，包租婆双手叉腰，暗藏狮吼功绝技，经常把租户们吓得话都不敢多说。

心理小课堂

叉腰的姿势有时还被解读为“成功者的姿势”。那些有雄心壮志，不达目标誓不罢休的人经常喜欢摆出这种姿势。因此，许多男人都喜欢用这个姿势来表示自己的雄心壮志。

双手叉腰的姿势能让一个人的身躯显得更加伟岸。摆出这种姿势的人似乎在说：“我是一个志向远大的人，有能力掌控自己的命运。”在美国西部牛仔电影中，总能看到这样一幕：代表正义的牛仔抬头挺胸，一脸英气地面对敌人，双手叉腰，一副无所畏惧的样子，显得特别魁梧。

不过，双手叉腰的人并不一定就是成功者，有些人虽然双手叉腰，但是并没有成功者的气势，只落了个冒犯别人的下场。所以，不能把每一个双手叉腰的人都当作成功者的代表，而要具体情况具体分析。

腿上动作展现情绪变化

了解腿部动作，是破译内心秘密的一种强有力的武器，因为腿能透露一个人的意图。可以说，要想解读人的情绪变化，腿部动作是不可

忽视的线索。

不知你是否发现，当人们不愿意把内心的焦躁不安明显地表露在脸上时，常常会用离大脑最远的部位来表达。正是因为这一点，位于身体最下端的腿部，往往最先表露出一个人的潜意识和情绪。那么，不同的腿上动作分别表现了什么样的情绪呢？从以下腿上动作可见一斑。

1．双腿并拢

双腿并拢的姿势比较严肃、正经、拘谨，虽然看上去很慎重，但是会给人一种压抑和紧张的感觉。比如立正和正襟危坐，都属于双腿并拢的姿势。

双腿并拢通常是一种顺从的姿势。比如部队训练时，每一个军人都被要求双腿并拢。因此，当有人做出这个姿势的时候，往往代表着顺从。

2．双腿打开

叉开的双腿展现出一种开放的姿态，是一种占据主导的暗示，是绝对权力的表现，总会让人感到强势和权威。实际上，叉开的双腿是一种捍卫领地式的行为。比如，猩猩们通常会把双腿大大地分开，谁占据的面积最大，谁就能成为最有支配权的首领。在这一方面，人类和动物极为相似，叉开双腿都表示防御或抵抗的意思。

假如两个男人见面时，一方觉得另一方不如自己有实力，往往会双腿打开，做出挑衅的姿态，以这种方式宣示自己的主导权。另外，双腿打开有时也是一种准备发动攻击的姿态。

3．双腿交叉

双腿交叉是一种防御性姿势，一般是害羞、胆怯、散漫和不热情的意思。比如站立时的别腿姿势，或者坐着时跷着二郎腿的姿势。说话时，如果身体挺直，双腿交叉并跷起，则说明带有怀疑情绪。另外，当心中不安或想拒绝一个人时，人们往往也会做出这种拒绝的动作。

4．搭腿

支配欲和占有欲很强的人，一般会把脚搁在桌子或拉开的桌子抽屉上。可以把这一行为看作用自己的腿连接桌子，以扩大自己的势力范围，表现自我。但是，假如他的下属在他面前摆出这种姿态，他肯定会觉得自己的势力范围被侵犯了，从而产生不愉快的感觉。假如他在第一次见面或不熟悉的人面前把腿搭在桌子或抽屉上，则证明他是一个十分傲慢的人。

5．架腿

假如你向上级提出一个建议，他只听了一会儿，就把腿架了起来，此时你就要提高警惕了，因为这说明他对你的建议毫无兴趣。此时，你应该结束交谈，尽快离开。假如你不知趣，依然唠唠叨叨，上级一定会频繁地变换架腿的动作，最后对你越来越不耐烦，甚至打断你的话，令你陷入尴尬之中。

下棋如此，谈判也是如此。当激烈的争论发生时，谈判者把腿架起来，其实是一种挑战信号，此时，你一定要提高警惕，集中注意力，以免大意失荆州。假如双方都放下架起的腿，身子往前倾移，往往意味着谈判比较顺利。

6．把腿横跨在椅子扶手上

如果有人坐在椅子上，把一条腿抬起来并横跨到椅子扶手上，表现得十分轻松，你千万不要觉得他很开放，也不要觉得这是他乐于与人合作的意思。实际上，摆出这种姿势的人大多对人漠不关心，甚至还有点敌意。有些上级在下级面前摆出这种姿势，目的是在下级面前展现自己的权威。另外，在谈判场合，有些谈判代表也会摆出这种姿势，以此表明其优越感很强，在谈判中占据主导地位。

心理小课堂

在审讯中，警察往往会根据犯罪嫌疑人的腿部动作来看破其心理。比如，当犯罪嫌疑人频繁抖动双腿时，往往说明其内心焦虑、惶恐不安。

在一桩重大的刑事案件中，警方一直找不到突破口，只在现场发现一名目击者。可是，在审讯的过程中，警方并没有发现什么有价值的信息，只是发现目击者的腿在频繁地抖动。根据这一动作，警方断定：目击者一定在说谎。在进一步的审讯后，目击者只得实话实说，将案犯交代出来，帮助警方顺利破案。

原来，目击者频繁抖动双腿，是因为其内心惶恐不安，希望尽快结束审讯。当一个人故作镇定时，从面部表情很难看出变化，从腿部动作却能很容易看出来。尽管对方极力掩饰自己的情绪，但是很有可能在不经意间通过腿部动作泄漏出来。

不同走姿体现不同心情

走路这种动作看似平常，没有半点的特别，却最能反映出一个人的情绪变化。所以，我们要学会通过观察他人的走路姿态，看破他的情绪变化。

心理学家研究发现：人体中越是远离大脑的部位，其可信度越高。也就是说，越靠近大脑中枢的地方，其伪装性就越强，表现出的信息就越不可靠。在人际交往的过程中，我们早已习惯去注意对方的脸，却不知这是假信息最多的部位，最具有欺骗性，而人的下半身才是真实信息最集中的地方。一个人走路的姿势是很难伪装和改变的，所以通过走路的姿势我们能迅速了解一个人的性格和他的情绪状态。

走路的快慢、迈出步子的大小都与情绪密切相关，那么，不同的走路姿势分别体现出什么样的心情呢？以下我们做出了详细的说明。

1．走路时风风火火

走路时风风火火，双臂在不知不觉中前后摆动，一般是内心情绪亢奋的表现。通常情况下，这样走路的人是因为遇到了开心的或者值得期待的事情。这样走路的人性格外向，活泼开朗，喜欢与人交流，做事情时比较豪放洒脱，富有冒险精神。不过，由于他们性格急躁，所以很容易冲动，有时甚至会出现过激行为。他们总是急匆匆的，哪怕没有什么大事，办事的地点不远，时间也很充足，他们依然走得很快，甚至会一路小跑。这种走姿是心急的表现，拥有这种走姿的人往往精力充沛，但是同时也显得缺乏耐心。

2．走路时身体前倾

走路时身体前倾，甚至看上去像猫着腰走路的人，一般为人谦虚，具有良好的修养，非常重感情。他们走路时低头弓背，努力让自己看上去不显眼，似乎是在说：“嘘！不要打扰其他人。”他们平常不苟言笑，性格比较内敛，所以一般不会向他人倾诉，很容易一个人生闷气，在感情上也很容易受伤。

3．走路时慢腾腾的

走路时一副慢腾腾的样子，无论别人怎么说，他都表现得毫不在乎，这往往是举棋不定的心理表现。这样走路的人，做事缺乏冒险精神，喜欢三思而后行，绝不会冲动行事，而是要等到别人做过，看到万无一失后才肯去做，所以常常错失良机。

4．走路时昂首挺胸

走路昂首挺胸是一种自信的表现，体现了极强的自尊心，甚至有些清高、孤傲。一般情况下，这样走路的人心情应该不错。他们不会轻易相信他人，遇到事情只相信自己，习惯主观臆断，听不进别人的意见，喜欢以自我为中心，在人际交往中经常表现出一副无所谓的模样，因此经常孤军奋战。

5．走路时步伐稳健

走路时步伐稳健，往往心情也愉悦、舒畅，因为只有在情绪平稳的心理状态下，才会出现步伐稳健的现象。这样的人性格沉稳，做事时习惯追求稳妥，遇到事情不慌乱，习惯先考虑清楚再做。这样的做事方式让他们能够稳扎稳打，在事业和生活方面都可以凭冷静和勇敢制胜。这类人一般言而有信，不会轻易食言，对待他人时一诺千金。

6．走路时连蹦带跳

走路时连蹦带跳往往是遇到了什么值得高兴的事情，是心情愉快的表现。这类人往往没什么心机，对朋友能够坦诚相待，所以和他们相处会觉得轻松、快乐。这类人比较乐观开朗，情绪往往是积极的。另外，他们往往安分守己，不求享受，虽然有些粗心大意，但是大多数人都能够做到乐善好施。

总之，走路的姿势千差万别，与一个人的情绪、性格联系密切。不过，走路的姿势并不是一成不变的，假如一个人平时走路时慢悠悠的，突然走路变得很着急，也许是因为遇到了令他着急的事情，所以他才焦躁不安。相反，假如平时走路迅速，突然步伐很慢，也许是因某件事而伤心，情绪一时比较消沉。所以，要想通过走姿来了解一个人的情绪和性格，还要结合当时的实际情况。

心理小课堂

从一个人的走路姿势可以识别其情绪、性格和为人。那么，如何通过不同的走姿识人呢？

1．款款摇曳型

这样走路的人一般为女性，她们腰肢柔软，摇曳生姿，可是千万不要将这种走姿错误地理解为放浪。因为她们中的许多人都坦诚、热情、心地善良，很容易相处，在社交场合往往是焦点人物，非常受欢迎。

2．斯文型

所谓“斯文型”，指的是双足平放，双手自然摆动，而不是扭扭捏捏的，走起来非常斯文。这种人一般胆子很小，为人比较保守，不过遇事冷静沉着，不容易发怒。

3．八字型

所谓“八字型”，指的是双脚向内或向外形成八字状，走起路来用力而急躁，但是上半身没有左右摇摆。这种人不善于与人交往，做什么事情都喜欢不动声色。

4．随便型

所谓“随便型”，指的是步伐随便，没有固定的规律。有时两只手插进裤子口袋里，双肩紧缩；有时两只手伸开，挺起胸膛。这种人一般比较慷慨，讲义气，做事情不拘小节，有创立事业的雄心。不过，有时也会不肯让人。

5．冲锋型

所谓“冲锋型”，指的是举步急速，从来不往后看，不管是在人群拥挤的地方还是在寂静的地方，都会横冲直撞。这种人一般喜欢交谈，为人坦荡，不会做对不起朋友的事情。不过，他们性格有些急躁。

心理测试　测测你的内心有多脆弱

在生活和工作中，每个人都难免会遇到一些挫折。面对生活和工作

中的各种压力，你的内心有多脆弱？下面就来测测吧。

测试内容

如果你走在路上被工地的铁条绊倒，你的第一反应是什么？

A．找工地主管理论

B．申请赔偿

C．自认倒霉

结果分析

选择A：你不堪一击，内心无比脆弱，表面上看工作和生活都还不错，但是在独处时往往会想很多，并且每当有压力时就会想着逃避。

选择B：你外表坚强，好像什么困难都无法影响你的情绪，实际上你内心脆弱，非常容易情绪低落。

选择C：你很坚强，愈挫愈勇，能勇敢地面对困难和挑战，生活和工作中的琐碎小事无法使你情绪低落。

第四章 通过语言揭开情绪的伪装

> 与人交流离不开语言，而语言是带有情绪的，它表露了说话人的心声。有时候，只需要通过说话人的音调、音量、语速、说话方式就能识别其内心的情绪，识破那些言不由衷的话，从而在与人交往时稳占上风。

透过声音辨别情绪

说话人的声音和他的心境、情绪存在着很大的关系，情绪不同，声音也各有特点。所以，只要稍加留意他的声音，就能判断出他的情绪和心境。

如果你问一个人：“最近还行吧？”得到的回答可能是：“挺好的。”你往往不会凭借他的回答来判断他的情绪，而是会凭借他说话时声音的音调和节奏来判断他是不是真的挺好的。比如：如果他声音的音调低、节奏缓慢，则说明他最近并不是很好；相反，如果他声音的音调高、节奏快，则说明他最近真的挺好的。

在日常生活中，就算我们不用眼睛看，只需要听一听对方的声音，就能判断出这个人自己认不认识，甚至能猜出他是谁。其实道理很简

单，人的声音各具特色，有些人的声音洪亮，有些人的声音沙哑，有些人的声音尖细，有些人的声音粗重，有些人的声音轻薄得像金属撞击声，有些人的声音厚重得像敲鼓声。

假如我们从面部表情、肢体动作等方面都无法掌握对方的情绪，一般可以从声音着手，仔细揣摩对方的情绪变化。可以毫不夸张地说，声音是洞察人心、看破人情绪变化的重要线索。

《逸周书·视听篇》也有通过声音来判断一个人内心世界的论述：内心诚实的人，较为坦然，说话声音清脆、节奏分明；而内心不诚实的人，由于较为心虚，所以说起话来也会支支吾吾；内心宽宏柔和的人，说话的声音和缓、温柔，似细水长流一般不紧不慢；内心卑鄙乖张的人由于心怀鬼胎，所以说话时声音阴阳怪气，十分刺耳。

当一个人遇到喜悦的事或者情绪激动时，音量会不知不觉地变大。当一个人试图说服他人或在气势上压倒别人时，音量也会不知不觉地变大。因为在他看来，只要说话的声音足够大，就可以给他人一种非常自信的感觉，从而成功说服他人。比如，在职场上，领导给下属分配任务却遭到下属的拒绝时，往往会说：“不用再说了，就按照我说的去做！”此时，他说话的音量明显会比平时音量大。

一般来说，一个人内心畅达的时候，声音就会清亮；内心平静的时候，声音就会平和；缺乏自信时，声音就会轻柔；信心十足时，声音就会响亮；心中紧张时，声音就会颤抖。总之，声音的变化所反映的恰好是情绪的变化。

心理小课堂

人的声音带着浓厚的感情色彩，声音的强弱、快慢、高低、清浊，都可以展现出复杂的情感。就像《灵山秘叶》中所说的那几句话：“察其声气，而测其度；视其声华，而别其质；听其声势，而观其力；考其声情，而推其征。”这里所说的声气，类似于声学中的音量，通过声气的粗细，就可以看出一个人的气度；这里所说的声势，类似于声学中的音长，声势壮者，力量一定很大。

人的喜怒哀乐，可以通过声音表现出来，就算极力掩饰，也会不受控制地流露出来。所以，通过听一个人的声音，就能探知其内心世界，辨别其情绪变化。

1．锋锐严厉者

说话锋锐严厉的人，喜欢与人争辩。一旦抓住对方言语上的漏洞，就会毫不留情地予以反击，把对方驳斥得哑口无言。这类人看问题的眼光十分犀利，往往能一针见血。不过，由于他们急于找到并攻击对方的弱点，所以很容易捡了芝麻，丢了西瓜，陷入抬杠的境地。

2．凝重深沉者

这类人言辞隽永，能深刻、准确地理解人情事理，做事认真且靠谱。他们看不惯那些不和谐的因素，更不屑于与那些玩心眼的人为伍。在复杂的环境中，这种人一般难以得到重用，所以很难施展抱负。

3．刚毅坚强者

这类人办事坚持原则，是非分明，公正无私，经常因为肯主持公道而赢得别人的尊敬。在评判他人的价值时，这类人往往不因个人恩怨而产生偏见，能做到公正无私、实事求是、光明磊落。不过也因为原则性

太强而显得不懂变通，给人一种不近人情的感觉。

语速揭露内心变化

语速可以反映出一个人说话时的情绪，因此，通过听一个人的语速，我们就能判断出他的情绪状态。

人在说话时，既是在进行一种思想交流，又是心理、感情的自然流露。很多人只知道说话的内容能够直接表达说话人的所思所想，却不知道其他因素同样可以反映说话人的心理和情绪。比如，通过说话人语速的快慢，就能直接看出说话人的性格以及心理状态。

1．语速超快

如果一个人说话时语速超快，像射击的机关枪一样没有停顿，听者稍不留心就会错过其话中的重要信息，这说明说话人性格比较外向，具有很强的自我意识，喜欢在谈话中把主动权掌控在自己手中，支配交谈的过程。说话人语速超快，是因为对谈论的话题非常感兴趣，急于表达自己，担心漏掉刚刚想起的内容。另外，当说话人心中有鬼，想撒谎，或者内心紧张时，说话的速度也会不由自主地加快，希望通过这种方式来掩饰自己内心的真实想法。

2．语速超慢

如果一个人说话时语速超慢，而且吞吞吐吐的，则说明其性格软弱、内向，比较自卑，不愿意与人交流。语速超慢的人大多性格温和，

有时候可能会有一些敏感，很容易产生抑郁情绪。不过，说话慢并不一定是因为软弱、内向、自卑，也有可能是因为其性格沉稳，一边说话一边思考，情绪比较稳定，不容易冲动，遇到什么事情都不慌张。

3．语速快的人突然变慢

如果一个平时说话很快的人语速突然变慢了，说明他觉得自己要讲的话非常重要，他希望别人能听清楚并且记住这些话。比如，领导开会讲到重点内容时，就会下意识地把语速放慢，目的是让下属们听清楚，避免他们错过重点。不过，语速快的人突然变慢并不一定是为了引起别人的注意，还可能是为了抒发情感，引起听者的共鸣。比如，在演讲时，演讲者突然放慢速度，就是为了表达一定的情感。除此之外，当说话人感到难过或忧伤时，他的心情会变得沉重起来，平时很快的语速也会突然变慢。如果说话人平时伶牙俐齿、口若悬河，却突然反应迟钝、吞吞吐吐，那么无须多想，肯定是有什么事情在瞒着别人，或者做错了什么事情，所以才底气不足，如此心虚、紧张。

4．语速慢的人突然变快

如果一个平时说话很慢的人语速突然变快了，可能是想掩饰内心的不安情绪。比如，当一个人撒谎被人揭穿时，往往会急于对自己的谎言加以解释，此时说话会语无伦次，并且会用极快的语速来掩饰内心的不安。另外，语速慢的人突然变快也可能是因为情绪激动，比如，当一个人兴奋、愤怒、恐惧、急躁、焦虑、紧张时，他的语速也会突然变快。

心理小课堂

安全局心理专家指出，通过一个人说话时的语速与语调，可以洞察其内心世界。这也就是我们在打电话时看不到对方却能知道对方心情是否舒畅的原因。

与被调查对象谈话时，安全局探员通常会有两到三个人参加，其中一个人负责和调查对象交谈，另一个负责观察他的形体动作，还有一个专门负责听调查对象的语速和语调。由此可见，语气、语速、语调的变化和内心世界的关系是多么密切。其实，凭借语速破案，已经成为安全局探员加快破案速度的秘诀。

安全局相关心理专家经研究发现，语速是研究一个人说话方式的最主要特征。语速快的人大多能言善辩，语速慢的人却比较木讷。不过，在心理学中，应该注意的是，怎样在与平时不同的言谈方式中了解对方的心理。

安全局探员凭借语速破案，并非因为他们有神力相助，也并非因为他们有"读心术"，而是因为语速直接反映了一个人的心理状态和情绪波动，通过语速就能看出一个人的所思所想。

在生活中，我们也可以通过一个人的语速变化、音调高低，准确把握其丰富的心理变化，甚至根据这些外部特征的变化，准确判断出一个人当时的情绪波动。比如，平日能言善辩的人，突然结结巴巴的，连一句话都说不出来；平日木讷、内向的人，突然口若悬河、高谈阔论，令人目瞪结舌。一旦遇到这种情况，就要提高警惕，以防意外，因为肯定出现了什么问题。

言语过于恭敬者或怀戒心

适度的礼貌是维系良好的人际关系的方法之一。不过，如果过度殷勤，言语过于恭敬，反而是无礼的表现。因为对方对你过分谦恭，往往说明了他对你怀有戒心。

人际交往成功有一个先决条件，那就是彼此间要存在适当的心理距离。语言能够拉近或推远彼此间的心理距离。要想人际交往顺利、圆满，就有必要使用恰当的恭敬的语言。不过，恭敬的语言一定要在适当的时间和恰当的场合中说出来，均衡地加以运用，否则只会适得其反。

适度的礼貌是维系良好的人际关系的方法之一。不过，如果过度殷勤，言语过于恭敬，反而是无礼的表现，很容易令人反感。正如法国作家拉伯雷所说："外表态度上的礼节，只要稍具知识即能充分做到；而若是想表现出内在的道德品行，则必须具备更多的气质。"那么，从言辞到行动总是毕恭毕敬的人，可能正是在气质上有所欠缺。

这些人在与人交往时总是低三下四，自始至终使用恭敬的语言，极力吹捧他人。与这类人刚开始接触时，他们的恭敬态度只会让人觉得不好意思，而不会让人产生厌恶。不过，随着交往的日益深入，这种毕恭毕敬的态度就会让人生气，这类人也会被评价为"口是心非的小人""表面恭敬的伪君子"。

假如对方在人际交往中所用的言辞过于谦恭，就会显得十分造作，给人一种很虚伪的感觉。在日常生活中，我们在与他人刚刚交往的时候，也许会使用一些谦恭的言辞，如"您""请多关照""请""多谢""劳驾""辛苦了"等敬语。如此言辞恭敬，恰恰说明了此时双方不是很了解，所以才显得十分陌生，在言辞上毕恭毕敬、小心翼翼，唯恐得罪了

他人。而如果通过进一步的交往，双方已经变得非常熟悉了，说话就不会这么恭敬了，而是直接用日常语言进行有效的交流。因此，通过对话，就能准确把握双方的关系发展到了哪种程度。举例来说，一对男女朋友第一次见面时往往都会使用一些敬语，男性表现得温文尔雅，女性表现得十分矜持。一旦他们相处得时间久了，确定了恋爱关系，就会省掉那些敬语，心里想什么说什么。

心理小课堂

如果对方对你过分谦恭，则往往说明了他对你怀有戒心。那么，是哪些原因造成了这种情况呢？

1．你们之间产生了新的障碍

日本语意学家桦岛忠夫说："敬语显示出人际关系的亲疏、身份、势力，一旦使用不当或者错误，便扰乱了彼此应有的关系。"所以，如果是与非常熟悉的人交流，我们根本就没有使用敬语的必要。假如朋友突然对你使用敬语，那就要提高警惕了。也许你应该想一下你们之间是否产生了新的障碍，或者你是否在无意之中把他得罪了却不自知，所以对方心里才产生了距离感，通过使用敬语来疏远你。

2．对你怀有敌意

在交谈时，假如对方经常无意识地使用敬语，则表示双方之间存在很大的心理距离，关系比较疏远。假如对方过分地使用敬语，则表示对你怀有强烈的敌意、妒忌和戒心。比如，如果一个女人对男人说话时使用了很多敬语，并不是代表对他的尊敬，而是代表敌意，实际上她想表

达的意思是“我对你毫无感觉”或是“与你这样的男人交谈，我毫无兴趣”等。

假如你与某个人已经交往了很长时间，彼此已经深入了解，可是他依然对你客客气气的，说话时非常谨慎，甚至会过多地使用敬语，一般是因为他对你心怀敌意。一般来说，那些已经习惯了说恭敬的言语，用过分谦恭的态度对待他人的人，其内心往往积聚着对他人的强烈攻击欲。

3．企图控制你

对方与你交往时故意使用谦逊与客气的言语，可能是企图突破你的心理防线，利用这种方式和态度闯进你的心里。其实，他们这样做的心理动机是想控制你，实现居高临下地与你交流的目的。

4．进行心理防卫

许多人在言辞和行为方面都十分恭敬，这可能源于某种气质上的欠缺。也许他们在幼儿时期受到了父母严厉的教育，特别是有关礼节方面的。因此，那些在平常人眼中再正常不过的行为，在他们眼中却属于违背良心的事，所以他们心中才有了不安、罪恶和恐惧。于是，他们只好把那些不被良心认可的冲动、欲望和情绪通通压抑在心中。可是，他们心中特别恐惧，害怕冲动、欲望和情绪越积越多，有一天会形成强大的攻击冲动而发泄出来。因此，他们决定用恭敬的言辞来掩饰，以这种方式进行心理防卫。

从言谈方式看穿对方心理

每个人都有自己独特的谈话风格，而每一种谈话风格实际上都是情绪的表露。从对话题的偏好、回答问题的方式、礼貌程度、反驳问题的方式等都可以看出其心理。

当我们与人交流时，都希望能相谈甚欢，有一种相见恨晚的感觉。可是，有时候谈话进程并非像我们想的那样顺利，经常出现各种变故。所以，我们要学会从言谈方式看穿对方心理，及时发现对方言语中流露出的不利于交谈的情绪，然后将其化解。

1．对话题的偏好

人的内心世界往往会通过谈论自己关心的话题而不自觉地呈现出来。因此，要想了解一个人的性格、想法、情绪，不妨从他常说的话题入手。

如果他谈论的话题偏重自己或家人，则说明他的自我意识比较强，经常以自我为中心。比如，一些中年妇女经常谈论自己的孩子，并且不希望有人在她们谈论孩子时突然转移话题。遇到此类情况，你不妨做一个倾听者，把话语权交给她们。

有些年轻的小伙子喜欢谈论汽车，经常当着他人的面谈论汽车的品牌、配置、外观、价格等，很可能这是在表示他将来肯定有购车能力，或者是向人卖弄自己在车子方面的丰富知识。遇到这种情况，你不妨聚精会神地听，偶尔插话向他们请教一些关于车子的问题，用你的耐心满足他们的虚荣心，而不要露出厌烦或不耐烦的神色。

2．回答问题的方式

许多时候，我们谈兴正酣，对方却已经不在状态了。如果我们没有察觉到这一点，依然喋喋不休，只顾自说自话，就会让沟通变得无效。那么，在交谈中，如何才能知道对方是否乐意与你交流呢？

在一场谈话中，假如大多数时间都是你在滔滔不绝地说，就要注意辨别，是对方听得入了迷，还是对方希望你尽快讲完，害怕自己的回应会助长你的滔滔不绝。很多时候，当一个人觉得谈话有趣时，才会积极回应。你的谈话引起对方的回应越多，越说明他喜欢和你交流。假如你发现对方突然变得沉默寡言，一脸茫然地看着你，则说明他不愿意继续和你交流了。

但是有时候就算对方对谈话不感兴趣，也会碍于面子随声附和着提出一些问题，不过都是一些非常简单的提问，比如一些附和性的问题，“你们几点去的”“那里挺好玩吧”等。假如对方真的感兴趣，往往会提出一些比较复杂的问题，比如，“你刚才说的××是什么意思”“你能具体讲一下是怎么回事吗”“你当时是什么感受”等。这就说明对方紧紧地跟着你的谈话思路，对你的话题感兴趣。

3．礼貌程度

不知你是否发现，从礼貌程度能看出一个人的情绪变化。说话很有礼貌的人，是对你有好感，希望尽快成为你的朋友，并且个性直爽、坦诚。假如双方已经见了很多次面，说话时还是那么有礼貌，则说明对方只是希望和你保持工作上的联系，或与你保持一般的朋友关系。不过也有例外，有些人由于警惕性太高，平时习惯将自己封闭起来，或者不具备与他人深入交流的能力，也会礼貌待人。这种人并非真的礼貌待人，而是希望以礼貌待人的方式拉开双方之间的距离。

4．反驳问题的方式

交谈双方出现不一致的观点时，可能会为了表达自己的观点而反驳对方，而且不同的人有不同的反驳方式。那么，如何从反驳方式了解他人的心理呢？

如果对方不注重委婉反驳，而是直接驳斥说“你说得不对”，说明他是一个以自我为中心的人，特别看重自己的主张，一旦坚持自己的观点，就不惜得罪他人。

如果对方说话很委婉，首先表示认同，然后再说出自己的主张，反驳对方时说“没错，不过……”，则说明对方是一个与人为善的人，懂得为他人考虑。因为这种反驳方式稳健、诚恳，比“你说得不对”这种直接反驳温和、委婉得多。

如果对方在反驳时说“所以说……”“既然这样，那你还……”，言下之意其实是“咱们都已经说到这种程度了，你的脑子怎么还不开窍呢”。这样反驳其实暗含责怪之意。与其说这种人自信，不如说这种人妄自尊大、一意孤行，总是认为自己的脑子比较好使。

总而言之，人的所思所想经常会在不知不觉间通过言谈方式流露出来，人的情绪也体现在言谈方式上。所以，只要我们留心观察，就会从他人的言谈方式中看穿其内心世界。

心理小课堂

每个人都有不同的性情，不同的言谈方式能体现出不同的性情。以

下就是几种不同的言谈方式体现出的不同性情。

1．讲话温柔的人

讲话温柔的人性格柔弱，不喜欢争强好胜，也不轻易得罪人，不过意志薄弱，信心不足，胆小怕事，对人对事经常采取逃避态度。

2．说话平缓的人

说话平缓的人性格优雅，待人宽厚仁慈，但是反应不够敏捷，遇事不够果断，思想比较保守。

3．义正词严的人

义正词严的人具有不屈不挠的精神，做事公正无私、是非分明、立场坚定，具有很强的原则性。不过，这种人不善变通，给人一种固执的感觉。

4．满口新词的人

满口新词的人对新生事物具有很强的接受能力，学会流行词就有不吐不快的冲动。但是，这种人缺乏主见，比较软弱。

要学会听“话中话”

中国人说话讲究含蓄，不喜欢太直接地表达，所以往往会借助弦外之音来表达自己的意思。假如我们听不懂“话中话”，就很难弄清楚对

方的真实意图。

中国有句老话叫“说话听声，锣鼓听音”，这句话正是提醒人们要注意说话者的弦外之音。因为在生活中，许多话都不好明说，只能借助弦外之音表达出来。比如，当你问对方“最近怎么样”时，他阴阳怪气地回答说“很好”，如果你凭他的这句“很好”就断定他最近过得不错，那就大错特错了。

“我心里非常难受，想谈谈这件事”“这项工作令我心烦”“我要找您诉诉苦”……恐怕这些话说得最多的地方是心理治疗室吧？在现实生活中，人们总是玩着情绪的捉迷藏游戏，说一些“话中话”。所以，我们听别人说话不能流于表面，只听那些从嘴里说出来的话，而要善于听弦外之音，听出隐藏在字里行间的深层含义。

有一家小报社到知名大学挑选优秀毕业生，希望招聘几名报刊编辑。一名新闻系的学生前来应聘，过五关，斩六将，没想到最后在小河沟里翻了船。

原来，这家小报社的面试官问他：“你们学校是国内名牌大学，你学的专业又是对口专业，而我们只是一个小报社，我觉得有些大材小用了。你觉得呢？”这名学生并没有听出面试官的言外之意是“你可能是想在我们小报社积累经验，然后跳槽到比较大的报社去吧”。其实，这名学生根本没有跳槽的意思，最后却因为没有听出“话中话”而失去了这次宝贵的机会。

生活中的“话中话”随处可见。比如：当一个人说“这只是一个玩笑罢了”，这句话的言外之意是“你这人怎么搞的，连这话都当真”；当一个人说“我不过是实话实说而已”，言外之意是“我很坦诚，你接受不了

是因为你心胸狭窄”；当一个人说“你还想要什么”，言外之意是“你这个人要求真多，我已经开始厌烦你了”。

很多时候就是这样，人们嘴上说出的内容和想要表达的真实含义具有很大的差异。因此，要想听出说话人的“话中话”，就要多问一个为什么，可以问自己几个问题：他怎么这么说？是不是还有什么话没好意思说出来？

心理小课堂

“话中话”有多种形式，下面简单介绍几种常见的形式。

1．赞美式

有时候，听上去是一句赞美的话，实际上却隐藏着责备。比如，“你这个人真是用心良苦”原本是一句赞美的话，可是如果说出的节奏和音调不同，含义也就不一样了。如果说“用心良苦”时暗含深意，就会变成一种讽刺。

2．责备式

如果一句话中带有形容数量的词，可能会有讽刺的效果。比如“你有一点粗心”“你的素质跟正常人比有一点差距”，这种“话中话”其实表达的都是责备和不满的意思。

3．警告式

有一些“话中话”的作用是向别人提出警告。比如：“我的意思是”这

句话如果强调的是“意思”，那么你不同意也没有关系；如果强调的是“我的”，那么传递的信息就是“听着，不过不能不同意”。

4．自嘲式

如果你与一个久未谋面的朋友偶然遇见，她身材很胖，曾经被你拿来取笑，每一次都因为你的取笑而陷入尴尬中，她很可能会抢先说：“我是不是比以前更胖了？”其实，她这是一种自嘲式“话中话”，目的是先发制人，堵住你那张喜欢取笑人的嘴。她想表达的是，“咱们这么长时间没见了，你肯定又要取笑我，倒不如我自己嘲笑自己吧”。

5．否定式

否定式的话外音经常被用来表达说话者的不满情绪，以及对另一方的否定。由于这种否定通常隐藏得非常巧妙，所以让人很难察觉到其中的否定之意。比如，某人刚买了一处新房，朋友来拜访时说：“你这么年轻，拥有这样的房子已经很不错了。”朋友特意强调了“这样”和“已经”，所以这句话的言外之意其实是，“这个地方不太好，不过你还年轻，还能再买其他地方的房子”。原来，这句话暗含否定之意。

识破言不由衷的反话

正话反说或反话正说都属于反话的范畴，也都是比较常见的表达方式。那么，如何从反话中听出说话者的真心呢？这就需要我们掌握一定的辨别方法。

《鬼谷子》写道："故善反听者，乃变鬼神以得其情。……欲闻其声，反默；欲张，反敛；欲高，反下；欲取，反与。"意思是说，古代善于从正反两面反复了解事物的人，往往采用鬼神不测的变化手段来了解真实情况。要想了解对方的实情，就要善说反话，以便观察对方的反应。想说话时，反而沉默不言；想要敞开，反而先收敛；想要升高，反而下降；想要获取，反而给予。

人人都渴望自己的想法被他人理解、接纳，希望他人更多地了解自己。但是，许多人都已经习惯了隐匿自己的真实想法，或者羞于把自己的要求直接说出来，反而经常说一些和本意完全相反的话，嘴上说好，其实心中的抵触情绪非常大，嘴上说不想要，其实心中很想得到。这就是说反话。比如，每逢春节，父母总是给孩子打电话说："工作忙的话，就不用回来了。"虽然嘴上这么说，但是有哪个父母不希望孩子经常回家看看呢？如果子女真的不回家，父母一定会特别失落。

一般来说，关系比较亲近的人之间经常说反话，尤其是夫妻之间。比如，妻子经常对丈夫说："你真讨厌。"可是实际上要表达的意思却是爱慕。又比如，妻子经常对丈夫说："滚蛋！"其实"滚蛋"的意思是"朝我这个方向滚过来"。当丈夫在结婚纪念日或情人节买一束鲜花送给妻子时，妻子总是嗔怪道："你太不会过日子了，花那个钱干什么？"一顿唠叨劈头盖脸地砸来，但是唠叨过后心里却美滋滋的。如果丈夫听不出这些话里隐藏着相反的意思，那就成了不解风情的榆木疙瘩。另外，如果丈夫会错了意，就会觉得妻子无理取闹，简直不可理喻。

女人们为什么这么爱说反话呢？有话为什么就不能直接说呢？其实，有一个常见的心理动机：掩饰内心的羞涩。比如男人说："想我吗？"女人说："不想！"有些女人会担心"我说想你，你肯定会小瞧我"，还有些女人则感觉不好意思，羞于说出口。

一个人说反话，一般有四个原因。一是为了保护自己，不想让人看穿自己的想法，让自己的内心完全暴露在阳光之下。二是为了照顾他人，不让他人跟着担心，出于善意才不说实话，但它往往会变成阻碍沟通的罪魁祸首，制造一些不必要的误会。三是为了给他人留下一个心胸宽广的印象，明明心存芥蒂，表面上却友好和善，装作宽容大度。四是为了讽刺他人，突出荒唐，形成反差，以达到强烈的讽刺效果。

心理小课堂

反话有两种形式，一种是正话反说，另一种是反话正说。

比如，夫妻俩吵架，丈夫问："我平时对你怎么样？"妻子生气地答道："好，非常好，怎么这么好呢？"这里妻子说的就是反话。

原话	本意
你怎么就这么懂事呢？	你真不懂事！
你穷，比我都穷，所以才不肯借钱给我。	你有钱还不肯借给我，装什么穷呀！
你这人可真行！	你这人人品真不怎么样！

瞧他多有能耐！	瞧他多没本事！
太好了，怎么就那么好呢？	好什么好，糟糕透了！
人家哪会需要咱们帮忙呀？他自己什么都能搞定。	他又不是什么都行，总有求咱们的时候。
你没打我，我身上的伤是我自己打的。	就是你打的我，不然我身上的伤是哪来的？

有一点需要注意，要根据说话者的语气来判定是不是反话。同一句话，语气不同，意思也会完全相反。比如上面我们所说的“你怎么就这么懂事呢”，可能是“你真不懂事”的意思，但也可能是“你真是太懂事了”的意思。

心理测试　情绪类型测验

许多人都会在不同时期出现难以抑制的不良情绪，要想找到解决之道，首先要做一个小测试，找出自己的情绪类型。

测试内容

请认真回答以下问题，选出最贴切的答案，测测你的情绪属于哪个类型。

1．对你来说，哪种情绪最具挑战性？

A．愤怒 B．恐惧 C．罪恶感

2．你对改变持什么样的态度？

A．必要的 B．乐观的 C．耗费精力的

3．你最喜欢哪一项？

A．效率 B．远景 C．真实

4．哪种身体症状常常困扰你？

A．心血管问题 B．胃不适 C．偏头痛

5．你最大的情绪管理优势是什么？

A．做决策不受情绪影响

B．建立信任

C．双赢沟通

6．对你来说，情绪表现出什么特点？

A．力量强大的 B．捉摸不定的 C．具有挑战性

7． 你最无法忍受什么事情？

A．在情绪上漫无边际地浪费时间

B．蛮横无理地发泄负面的情绪

C．自己被情绪绑架而又无可奈何

8．假如你必须从以下三个选项中放弃一项，你会放弃什么？

A．人生的使命 B．预测他人行为的能力　C．乐观思维

结果分析

假如你选择的A最多，则说明你是“定时炸弹型”。你有着清晰的目标，重视实质结果，很容易养成隔离情绪的习惯，却会在不知不觉间忽视他人的情绪。“定时炸弹”是激进的、尖锐的，而且是愤怒的，属于最强势且咄咄逼人的一种类型。最普遍的情绪是愤怒。

假如你选择的B最多，则说明你是“老好人型”。你对长期目标与他人的感受比较重视，很敏感，不过经常忽视自己的感受和当下的任务。最普遍的情绪是恐惧。“老好人”很容易盲目地满足对方当下的情绪需求，但是，满足对方当下的情绪需求并不总是意味着双赢、长远和解决问题。因此，你很容易被他人占便宜，在解决事情的核心问题时习惯拖延。

假如你选择的C最多，则说明你是“情绪透支型”。你十分坚持得到一个完美的结果，责任心比较强，比较善于观察，重视事实与数据。不过，由于缺乏表达情绪的习惯，很容易形成压抑情绪。最普遍的情绪是罪恶感，情绪透支，容易在压力下放弃自己的需求。因此，你常对自己的诸多做法感到不满却无能为力。

第五章 控制好自己的不良情绪

> 周围的许多因素都会影响我们的情绪，而对情绪的控制能力决定了我们的人生。善于控制不良情绪的人，是自信的、乐观的、优秀的，而不善于控制不良情绪的人，是自卑的、悲观的、平庸的。可以说，只有控制好自己的不良情绪，才能牢牢把握住自己的生活。

走出绝望，解决冲突是关键

长期处于情绪低落的状态中，内心极度脆弱，对当下和未来看不到丝毫希望，这就是绝望。如果不从绝望中走出来，就很可能自暴自弃。

“哀莫大于心死”，绝望是消极情绪的极端表现。绝望的人，心已经死亡，只剩下一具躯壳，其危害程度比抑郁更为严重。

绝望的人其实已经陷入自我厌恶的坏情绪之中。他们看着周围的人都很成功，生活都很幸福，自己却一次次失败，生活在痛苦之中，所以陷入了自我厌恶的坏情绪之中。绝望的人还经常在埋怨“唉，我怎么这么没用”，如此一来，也就无法接受自己，对自己失望，不再相信自

己。

假如放任自我厌恶的情绪，脑海中频繁闪现“我真没用”的想法，或者把事情想得太严重，人对自己的评价就会降低，也就无法从容地发挥自己的能力了。自我厌恶的情绪一旦加重，这类人到最后就会自暴自弃。

绝望大多是因为无法接受现实与理想之间的落差，一边是期望过高，想象太美好，另一边是现实太残酷，生活太悲惨。志向高远原本是一件好事，但是，假如对自己期望过高，在心中告诉自己“我一定要怎样”“我就该如何”，就会把自己关进理想的牢笼里。如此一来，一旦理想和现实有落差，就会陷入自我厌恶之中。其实，志存高远本没有错，但与此同时也要认清现实，走好脚下的每一步，从而逐渐接近自己的目标。

绝望来自生活中的各种冲突，只有处理好各种冲突，才能缓解、疏导绝望情绪，从绝望中走出来。那么，具体该怎么做呢？

1．用意识来解决冲突

研究发现，人的意识可以控制情绪的产生，也可以调节情绪的强弱。因此，我们可以巧妙利用积极的自我暗示来解决冲突，比如用“我可以……”“我要……”暗示自己能做什么、要做什么，通过这种方法来调控情绪。

2．用语言来解决冲突

单靠意识控制情绪还不够，还要把所思所想说出口，因为说出口和在心里说是两种完全不同的情绪感受。另外，还可以在经常看得到的地

方张贴一些激励性的标语，通过这种方式由外而内解决冲突，引导自己产生积极情绪。

3．用转移注意力来解决冲突

假如有什么事情让你绝望，那就不要继续在这件事情上纠结，可以尝试用转移注意力的方法来解决冲突，从一个全新的角度去看待它，或换一种全新的方式来对待它，而不是一味地沉浸在绝望、颓废中无法自拔。要想转移注意力，还可以看一些调节情绪的电影、书籍，听一些舒缓情绪的轻音乐，从而让生活充满积极情绪。

4．“喜新厌旧”

所谓“喜新厌旧”，就是彻底断绝那些令你绝望的生活方式，换成能给你带来希望的生活方式。比如结束一段让你绝望的恋情，开始一段给你带来希望的恋情，或者以辞职的方式摆脱令你喘不过气的工作氛围，寻找一份新的工作。另外，你还可以从生活细节入手，换一个新的发型，吃一种新的水果，买一身新衣服……总之，你要“喜新厌旧”，让自己从绝望的情绪中彻底解脱出来。

心理小课堂

美国的两位心理学家理查德·雷赫和马斯·霍姆斯制作了一份生活琐事调查表，将情绪变化强度转化为量，用点数来衡量人们日常生活中的遭遇和情绪压迫的关系。他们把不同的遭遇用不同的点数来衡量，具体内容见下表：

生活琐事调查表

遭遇事项	压迫点数
配偶死亡	100点
家属死亡	63点
离婚	73点
失业	47点
职位调动	36点
职位下降	29点
家属生病	44点
性生活不和谐	39点
与亲戚发生纠纷	29点
与上司发生摩擦	23点
搬家	20点

假如同时遭受几种变化的冲击，那么压迫总强度则为几种遭遇压迫强度之和。最后，他们调查发现，一年内遭遇点数在300点以上的人，89%都会陷入绝望的情绪之中，并且在这些绝望的人中，大多数人都患有高血压、胃溃疡、偏头痛和肠绞痛。另外，如果长时间处于绝望、悲观、忧愁之中，患癌症的概率就会大大提高。

消除遗憾情绪，放下心中的负累

每个人的人生都有一个缺口，如影随形地跟着人一生。对于生活中的遗憾，不妨宽心接受，放下心中的负累，这样才能更珍惜自己所拥有的一切。

新加坡歌手许美静有一首歌叫《遗憾》，里面有这样几句歌词："别再说是谁的错，让一切成灰。除非放下心中的负累，一切难以挽回。你总爱让往事跟随，怕过去白费……"所谓遗憾，其实就是希望做到或将要做到但终究没有做到时的惋惜心理，或为追求理想而奋勇拼搏但最终依然没能实现时的惋惜心理。

人生在世，难免会遇到一些遗憾的事。如果我们把遗憾埋在心里，日积月累，长此以往，就会深陷意志消弭的泥潭而无法自拔，跌入精神萎靡的深渊而无法解脱。因此，我们应当消除遗憾情绪，那样才能保持心理平衡。

那么，如何才能消除遗憾情绪呢？以下提供几种方法：

1．接受事实

威廉·詹姆斯曾说："要乐于承认事情就是这样，能够接受已经发生的事实，这是克服任何不幸的第一步。"错过的时光一去不复返，既然已成事实，无力改变，除了心平气和地接受，还能怎样呢？

电视剧《半生缘》里介绍了一对真心相爱的恋人，在命运的捉弄下，他们各奔东西，多年后再相见，两个人痛苦万分，追悔莫及，只剩下遗憾。可能人世间最大的遗憾莫过于两个相恋的人无法牵手一生一世，但是事情既然已经发生，就只能接受事实，而不是活在遗憾和幻想

中。

2．接纳不完美的自己

我们总过分强调羞耻感和罪恶感，却忽视了接纳和宽恕的重要性。诚然，羞耻感和罪恶感对个体十分重要，但绝不能让羞耻感和罪恶感成为绑架自己内心的枷锁。这就像我们去教堂里忏悔，通过倾诉的方式卸下心中的包袱，在一定程度上获得对自我的原谅。

谁都不愿意沉浸在自责中，都需要继续生活下去，追求幸福。从这个角度来说，接纳不完美的自己是必要的，因为人生是没有完美可言的，完美仅仅存在于理想中，生活中处处有遗憾，这才是真实的人生。

3．吃一堑，长一智

“树欲静而风不止，子欲养而亲不待。”子女希望尽孝时，父母却已亡故，这不得不说是人生中的一大遗憾。

孔子听到有人哭得万分悲伤，于是找到那人问：“莫非你家中有丧事？否则为何哭得这么悲伤啊？”

那人回答说：“我一生做了三件错事。年少时为了求学，周游列国，却没有把照顾亲人放在第一位，这是其一。为了追求自己的理想，为君主效力，没有孝敬父母，这是其二。与朋友相交甚厚却疏远了亲人，这是其三。树想静下来但是风不停，子女想好好赡养父母但是父母已经不在人世了。就让我从此离开人世吧！”说完就死了。

孔子对弟子们说：“你们要引以为戒，希望这件事能让你们明白一些道理。”于是，有十分之三的门徒选择辞行回家赡养父母。

对于人生的遗憾，比尔·盖茨有一个经典的比喻："人生就像一场大火，我们每个人唯一可做的，就是从这场大火中多抢救一点东西出来。"所以，有遗憾不可怕，可怕的是不能从遗憾中吸取教训，而让遗憾一遍遍上演。

4．多想想遗憾的积极意义

遗憾也会让我们有所收获，比如它能增加人生阅历，拓宽视野，积累知识，让我们认识自身的不足，促使我们做更好的自己。比如，经历过"子欲养而亲不待"的遗憾后，必然会懂得亲情的重要性，更加重视与亲朋好友之间的情谊。

5．不要抓住过去不放

心有遗憾的人经常说"要是……的话就好了""我当初怎么没有……呢"。这些话说出口也无济于事，只能徒增伤感。逝去的时光无法挽回，经历的人生不能重来一次。假如一直沉浸在回忆中，就会失去当下的好心情，错失更多美好。所以，已经发生的事情，不要抓住不放，该过去的就让它过去吧！

心理小课堂

美国临终关怀护士博朗尼·迈尔做了一项调查，总结了生命走到尽头时人们最后悔的五件事。

1．真希望当初有勇气过自己真正想要的生活。

2．真希望当初我没有花这么多精力在工作上，那样就不会失去关注孩子成长的乐趣，失去陪伴爱人的温暖。

3．真希望当初我能有勇气表达我的感受，而不是长时间压抑愤怒与消极情绪。

4．真希望当初我能和好朋友保持联络，没有因为忙碌的生活忽略了真挚的友情。

5．真希望当初我能让自己活得开心点，而不是习惯了掩饰，在人前堆起笑脸。

无独有偶，日本也有这样一位年轻的临终关怀护士大津秀一。他在亲眼看到、亲耳听到一千名患者的临终遗憾后，写下了《临终前会后悔的25件事》一书。其中列出的遗憾有：

1．没有做自己想做的事。

2．没有实现梦想。

3．做过对不起良心的事。

4．被感情左右度过一生。

5．没有尽力帮助过别人。

6．过于相信自己。

7．没有妥善安置财产。

8．没有考虑过身后事。

9．没有回故乡。

10．没有享受过美食。

11．大部分时间都用来工作。

12．没有去想去的地方旅行。

13．没有和想见的人见面。

14．没能谈一场永存记忆的恋爱。

15．一辈子都没有结婚。

16．没有生育孩子。

17．没有看到孩子结婚。

18．没有注意身体健康。

19．没有戒烟。

20．没有表明自己的真实意愿。

21．没有认清活着的意义。

22．没有留下自己生存过的证据。

23．没有看透生死。

24．没有信仰。

25．没有对深爱的人说“谢谢”。

克服猜疑心理，抑制主观臆断

猜忌和怀疑是一种心理疾病，也是幸福的大敌，既伤害他人，又容易作茧自缚，带给自己无尽的烦恼。因此，你最好停下猜忌，并认识到猜忌的成因和危害，彻底克服猜忌心理。

培根曾这样形容猜疑：“它是迷陷人的，乱人心智的，它能让你陷入迷惑，混淆敌友，从而破坏他人的事业。”确实如此，古往今来，因猜疑而酿成的悲剧不胜枚举。吴王夫差因猜忌心理而错杀忠心耿耿的伍子胥，奥瑟罗因猜忌心理而错杀贞洁的妻子，就连中国古代三十六计中的反间计，也是紧紧地抓住了人性中喜欢猜忌的弱点。

猜忌和怀疑是一种心理疾病，不仅会导致人际关系紧张，无端伤害他人的感情，还会使猜疑者本人的心理负担加重。严重的猜疑心还会导致妄想症，我们在电视里看到的那些疑神疑鬼，认为有人要谋害自己的精神病人，就是得了这种病。

产生猜疑心理是一种正常现象，不必过分担心，重要的是如何克服它，不使它蔓延滋生，以免造成更大的伤害。那么，怎样才能赶走人际交往中的猜疑心理呢？

1．理性思考，而非无端猜疑

当你发现自己在猜疑某个人或某一件事情时，不妨理性思考一下，在心中问自己一声为什么要猜疑，这样做是否合适。

其实，猜疑是一种消极的自我心理暗示，指的是在缺乏客观依据的情况下，依然对他人进行毫无根据的猜想与怀疑。在猜忌的心理作用下，人往往会作茧自缚，陷入一种封闭思路中，也就是从某一个假设目标出发最后又回到一个假设中去。从客观来讲，这样得出的结论无凭无据，往往是极端可笑的。

一般情况下，一个人产生猜忌心理与自己的观念以及思考问题的方式有关。克服猜忌心理，就要用合理的观念与思维方式来解释现实生活中遇到的各种问题。比如，路上遇到熟人而对方却没有跟你打招呼，先不要愤怒地认为他对你心有成见，而是告诉自己他可能是没看见或没反应过来。用理性方式思考，就可以避免或减少猜忌情绪的产生。而运用这一方式思考的关键是，对生活中的非原则性小事不要认死理。

2．发现自身优点，增强自信心

从心理学角度分析，缺乏安全感是猜疑心理产生的原因，而缺乏安全感很可能源于缺乏自信。在生活中，每个人都期望得到他人的赞赏，在意他人对自己的评价，尤其是那些内心波动比较大的人，更容易产生猜忌心理。

通常而言，那些喜欢猜疑的人都对他人抱有强烈的戒备和敌意，不肯相信别人，而问题的根源是他们缺乏自信，有自卑倾向。由于自卑，所以非常敏感，又由于非常敏感，所以特别多疑。因此，要想克服猜疑心理，就要相信自己的能力，对自己有足够的信心。

3．利用沟通克服猜疑心理

有些人疑心重重，这源于他们平时很少与人沟通。由于缺乏沟通，自然无法了解他人的想法，所以只好靠猜测来推断和分析，如此一来，

误会也就乘虚而入了。假如可以打开心扉，经常与人沟通，交换彼此的意见，就会发现许多疑惑只不过是误会而已，澄清后自然可以豁然开朗，也就不会再有无端的猜疑了。从另一个角度来说，经常与他人沟通，还能让你的沟通对象从你们之间的交流中看破你的迷乱思绪，帮你理清思绪。

心理小课堂

在生活中，经常会碰到这样的人：你对他说一句平常话，他再三品味你话中的言外之意；你与他开个玩笑，他觉得你是在嘲笑他；你和别人低声说话，他以为你在议论他；你笑容可掬地问候他，他觉得你笑里藏刀；他生活中遇到一些小挫折，总怀疑是有人在故意整他；你好心好意要帮他，他怀疑你用心不良。他们总是保持高度的警觉性，像个侦探一样怀疑身边的每一个人，甚至会无端怀疑爱人、朋友的忠诚。

现代心理学研究表明，多疑症是一种心理疾病，属于偏执型性格缺陷。一般情况下，多疑症患者在儿童时代受到过严厉的对待或遭遇过不幸，这往往会导致他们与别人在感情上慢慢疏远，逐渐发展为对所有人都不信任。这类人往往神经过敏，怀疑一切，心胸狭窄，自视过高，遇到任何事都习惯往坏处想，总觉得所有人都在故意刁难自己，甚至捕风捉影，别人咳嗽一声，都觉得那是对自己的暗示。多疑症患者往往会陷入内外交困的尴尬处境中，在家中无法和亲人和睦相处，在外面不能与同事保持融洽的关系，经常弄得人际关系十分紧张。由于长期惶恐不安，整天处在心理紧张中，所以缺乏真诚的爱情、亲情和友情。

控制焦虑，用释放摆脱煎熬

面对激烈的竞争和瞬息万变的环境，许多人都变得焦虑，陷入煎熬之中，极大地影响了身心健康。因此，找到一种克服焦虑的方法就显得十分必要了。

忙碌的工作像一个大熔炉，把我们的心烧得沸腾起来；紧张的生活像举在手中的鞭子，不断抽打在我们身上，让我们焦虑不安。所以我们经常担忧：如果有一天我失业了怎么办？假如还不了房贷怎么办？我能顺利拿到养老金吗？爱人有一天会和我离婚吗？孩子能进一所好学校吗？人生不满百，常怀千岁忧。令我们焦虑的问题实在是太多了，而由此引起的负面情绪将一直纠缠着我们，又怎么会快乐呢？有一位德国哲学家说过这么一段话：没有什么情感比焦虑更令人苦恼了，它给我们的心理造成巨大的痛苦。

唐代僧人神秀曾作一偈：“身是菩提树，心如明镜台。时时勤拂拭，勿使惹尘埃。”僧人惠能看到这个偈子后，也作了一偈：“菩提本无树，明镜亦非台。本来无一物，何处惹尘埃。”他这个偈子非常契合禅宗顿悟的理念，是一种出世的态度，主要意思是，世上本来就是空的，看世间万物无不是一个“空”字，心本来就是空的，无所谓抗拒外面的诱惑，任何事物从心而过，不留痕迹。焦虑也是如此，它并非由实际威胁引起，其给人的紧张惊恐程度与现实情况非常不相称。通常而言，焦虑不过是无谓的担心。我们要彻底摆脱令人苦恼的焦虑，就要保持身心平静。

对此，我们可以运用以下几种自我调节的方法来帮助自己早日摆脱

焦虑。

1．找出引起焦虑的根源

研究发现，许多焦虑症患者患病都有一个过程，在他们的潜意识中，长时间存在一些被压抑的情绪体验，或者曾遭遇某些心灵的创伤，而且这些焦虑症状早就已经以其他形式体现出来了，只是患者本人没有对自己的情况给予重视。所以，一旦发现自己有焦虑情绪，就要把深层意识中引起焦虑和痛苦的事情挖掘出来，这样才能对症下药，减缓焦虑。

2．尽量保持平和的心态

人会焦虑，可能是因为时间上的压力。比如在生活或者工作中，由于时间紧促，事情经常压着做不完，所以内心焦虑。遇到这种情况，要摆脱焦虑，最忌急躁。不妨闭上眼睛，深呼吸，让心情平静下来，这样就能把主要精力集中在当前的事情上。平和的心态对舒缓焦虑情绪至关重要，因此，凡事要看淡一些。

3．想好优先顺序

假如同时要做几件事情，通常也会引发焦虑情绪。遇到这种情况，就要冷静地把握现在的情况，想好优先顺序。一般情况下，我们遇到的事情可以被分为四种：重要而不紧急，紧急而不重要，不重要且不紧急，重要且紧急。我们处理的优先顺序应该是先做重要且紧急的事情，再做紧急而不重要的事情，再做重要而不紧急的事情，最后做不重要且不紧急的事情。不管如何计划，都要牢记：一段时间内只做好一件事情。优先顺序搞清楚了，也就不会去考虑过多的事情了。

4．不要与人比较

经常与人比较也是产生焦虑的一个原因。比如，有些人常想：“我都三十多岁了，还是单身，同龄人孩子都有了。”“我邻居家里很富裕，经常买一些高档衣服，我却只能买一些地摊货，这样下去什么时候是个头。”“同事们都升迁了，只有我原地不动，真让人心焦。”经常与他人比较的人，容易受舆论控制，被他人的眼光左右，产生“大家都买了，我也要买”“他们都升职了，我也要升职”的心理。一旦陷入这种思维定式中，就难免会因为自己与他人的差距而焦虑。所以，要正视自己与他人之间的差距，不要处处攀比。

5．培养成就感

容易焦虑的人，往往都缺乏成就感，看低自己的能力而夸大事情的难度，一旦遇到挫折，焦虑情绪和自卑情绪就会出现。所以，我们发现这些弱点后，要予以重视并加以改正，而不是心存依赖，等待他人的帮助。并非只有那些大事才能产生成就感，生活中的许多小事一样可以产生成就感，所以，可以给自己制定一些小目标来完成，逐渐积累做事的信心和成功的喜悦，时间长了自然就会有成就感。

心理小课堂

心理学家认为，焦虑源于对威胁性事件或情况的预料产生的一种高度忧虑不安的状态，表现是精神过敏、高度紧张，严重时可能引发生理和心理功能障碍。根据焦虑的不同程度，可以把焦虑分为以下四个不同的层次：

第一个层次是身体紧张。处在这一层次的人，通常会觉得自己没有办法放松，紧张兮兮的，表情严肃，眉头紧锁，长吁短叹。

第二个层次是自主神经系统反应强烈。处在这一层次的人，由于交感和附交感神经系统经常超负荷工作，所以容易出汗、晕眩、呼吸急促，同时伴有心动过速、身体时冷时热、手脚冰凉或发热、胃部难受、大小便频繁、喉头有阻塞感等情况。

第三个层次是无端地担心未来。处在这一层次的人，经常会担心未来，比如担心自己的事业，担心自己不能升职，担心自己的财产和健康等。

第四个层次是过分机警。处在这一层次的人，时刻都像一个站岗放哨的士兵一样，对每一个细微的动静都充满警惕。

化解嫉妒，抑制攀比心

“既生瑜，何生亮？”嫉妒他人的人总爱与人比较，在比较时发现不如别人的地方，从而无法释怀。而盲目攀比则是产生嫉妒心理的根源，抑制攀比心，才能化解嫉妒心理。

生活中，听几个女人闲聊时，经常听到这样的话：“听说小曼的老公月薪两万，年终还有二十万的年终奖，真厉害！不过他公司效益不行了，说不定什么时候就会裁员。”“不就是买了辆汽车吗，他得连走路的姿势都变了。”“小丽的老公给她买了一条裙子，就是咱们上次在商场里看上的那条，一万多块钱呢！裙子是挺好的，不过穿在她身上的效果很

一般。”

遇到比自己优秀的人，有些人会产生羡慕之情，这是一种积极的情绪；而有些人则会产生嫉妒之情，这是一种消极的情绪。一个人之所以嫉妒他人，是因为羡慕他人拥有自己渴望的东西，而自己一时又不具备拥有的能力，所以表现得自卑、羞愧、愤懑。

美国著名的人类学家乔治·福斯特说：“在全世界所有的文化中，一切出头鸟都会被同样地看待。”也就是说，每一个人的成功都会引起周围人的嫉妒。好像在大家看来，假如别人拥有的东西多，自己拥有的东西就会相应变少。

嫉妒是一种非常典型的消极情绪。心怀嫉妒的人对他人的每一次成功都感到痛苦，哪怕他人的成功并不会损害他们的利益。这种痛苦心情令嫉妒者感到不安、烦躁，从而危害身心健康。为了摆脱这种痛苦，嫉妒者的内心深处就会产生一种情绪，希望他人远离成功。妒忌心特别强的人，甚至会不择手段地破坏他人的成功，为此不惜以牺牲自己的利益为代价。正如培根所说：“嫉妒这恶魔总是在暗暗地、悄悄地‘摧毁掉人间的美好事物’。”

那么，我们如何化解嫉妒，抑制自己的攀比心呢？

1．用自我暗示增强心理承受能力

自我暗示，也被称为自我肯定，它是一种调节心理的强有力的技巧，可以迅速改变一个人对生活的态度，增强其承受能力。常见的自我暗示是用具有鼓励性的语言和动作来鼓励自己。比如，看到他人取得非凡的成就后，可以在心中对自己说“其实我也不错”“再努力一些，我也可以如此优秀”之类的话，久而久之，自然能改掉盲目比较的习惯，心

理承受能力也会因此增强。

2．客观地评价自己

当意识到自己产生了嫉妒的情绪时，应该冷静地分析自己的优点和缺点，积极主动地调整自己的意识和行为。

3．适当宣泄

嫉妒是一种十分正常的负面情绪，产生嫉妒情绪不需要遮遮掩掩，也不需要长期压抑在心里。可以适当宣泄，把心中的不满说给亲朋好友听，避免嫉妒心越来越严重。

4．减少横向比较，增加纵向比较

比较可以分为横向比较和纵向比较两种。所谓横向比较，指的是拿自己与他人比。“山外有山，人外有人。”你优秀，别人也许比你更优秀，所以即便你拿自己的优点去跟别人的优点比，也未必有必胜的把握，更何况是拿自己的缺点去和他人的优点比较呢？与其横向比较，不如纵向比较，也就是拿自己的今天和自己的昨天比较，看自己是否有进步，从中找出长期的发展变化，以这种进步的心态给自己打气。

5．发现自己的优点

许多人都觉得自己不足以与他人比较，但是不要忽略了每个人都有自己的优点这一事实，只有发现自己的优点，才能更好地扬长避短，充分发挥自己的优势，获得更大的成功。一旦发现了自己的优点，就要勇敢地展现出来，创造条件把它放大，让优点成为我们进步的阶梯。

6．完善自己

假如一个人明白只有完善自己才能逐步提高的道理，就可以转移视线，把嫉妒心转变为自己努力的动力，如此一来，嫉妒心也就有了积极意义。

心理小课堂

1．嫉妒心理具有很强的领域性

观察发现，嫉妒心理具有很强的领域性。也就是说，只有在同一领域的两个人或几个人存在竞争关系时，才会产生嫉妒心理。比如，同一名女子的多个爱慕者之间，同一个职位的多个竞争者之间，同一个班的各个同学之间，参加同一项目的多名运动员之间，往往会产生嫉妒心理。而且，人只会嫉妒与自己处于同一领域且表现比自己好的人，而不会嫉妒与自己不在一个领域的人，也不会嫉妒同一领域里表现比自己差的人。

2．嫉妒是一种被破坏的优越感

嫉妒是一种优越感被破坏后的心理反应。因为一个人只有在自己具有优越感，并且这种优越感被别人超越时，才会产生嫉妒。假如不具备优越感，那么他只会表现为自卑和羡慕，而不会产生嫉妒心理。一无所有的乞丐绝对不会嫉妒皇帝的地位、权力和财富，因为与皇帝相比，他从来没有在这些方面有过个人优越感，自然也就不可能产生嫉妒。而那些手握重权的大臣，以及那些渴望得到皇位的皇帝的兄弟、叔父才会有优越感，从而产生嫉妒。

3．嫉妒源于猴王心理

人类天生具有一种强烈的“唯我独尊”的意识，也就是我们所说的猴王心理。每个人都希望自己是最重要的、最强的，是不容置疑的第一号人物。当所有人都把你当成最重要的人，或者你自认为是强者时，你就会很高兴、很欣慰。相反，当有人不把你当成最重要的人，或者是你不承认自己不如别人时，你就会变得自卑、伤心、焦虑、烦躁。一旦发现自己不如别人，发现自己不是最强的人，而是最弱的、最可怜的人时，自身的猴王心理就会被击垮，从而产生嫉妒。

控制生气，扑灭心中的怒火

当心中的怒火熊熊燃烧时，我们既不可以因为无节制的宣泄而灼伤自己和他人，也不能因为一直压抑而加重我们的身心负担。因此，我们要学会在怒火刚露出苗头时就将它扑灭。

心理学研究表明，脾气暴躁，经常发火，既会增加诱发心脏病的致病因素，又会增加患其他病的可能性。少发火的人，死亡率和心脏病复发率都会大大下降。因此，我们要有效地抑制愤怒的情绪，让自己保持平和的心情。

其实，要做到这一点并不难，因为有许多方法能扑灭心中的怒火。那么，具体来说，我们应该怎样给情绪降温呢？

1．放慢语速，调整心情

在生气时，你可以试着调整自己的呼吸，使呼吸逐渐均匀，并在心中暗示自己：“保持放松，一定要冷静。”假如你的情绪依然很激动，不

妨先把眼睛闭上，然后想一想那些让自己高兴的事情，并尝试着从他人的角度来审视自己。如此一来，你自然就能冷静下来了。

2．抑制怒火，冷静反应

如果有人冲你大喊大叫或以语言为武器攻击你，你该如何招架呢？置之不理，或者是以牙还牙？遇到这种情况，你可以调整自己的心态，不做出任何回应。因为事情已经发生，你无力更改，也无法控制对方的行为。如果进行反击，只会激化双方的矛盾，让事情变得更糟糕。而不做出任何回应则可以“釜底抽薪”，让对方想发飙都难。

3．找到自己发怒的原因

想要发怒时，可以待情绪稍微冷静下来后，找到自己发怒的原因。比如，是因为朋友总是嘲笑你的体形和衣着吗？是因为上司总是说你不努力工作，让你受了委屈吗？是因为父母总是无端地批评你，不顾你的感受吗？

4．正视症结

弗吉尼亚·威廉姆斯曾说：“关键在于，不要总是说‘我气坏了’却无所作为。你需要确定自己生气的原因，然后向前去。”只需要一个简单的要求或行动，就可以产生一定的效果。所以，假如你发怒的原因是你的妻子没有经过你的同意买了一套昂贵的化妆品，那么你就要正视症结，让她承诺下次大笔消费前务必征求你的意见。

5．不要说粗话

互相体谅是扑灭心中烈火的最好方式，所以你要学会体谅对方。就算你非常生气，也不能骂对方是“傻瓜”“笨蛋”，甚至是更粗野的词语，

否则就等于把对方当成了自己的敌人，也就不可能为对方着想了。

6．暂时走开

当你感觉特别生气，已经到了无法控制的地步时，最好暂时走开，换一个场合，先离这个让你生气的人远一点。你可以把自己关进房间独自待一会儿，也可以找个地方让自己平静一下心情。

7．转移自己的注意力

怒气冲冲的人很容易被情绪冲昏头脑，做出无法挽回的事情，所以要给情绪降降温。那么，具体该怎么做呢？你可以转移自己的注意力。比如，当别人惹你生气，你有大打出手的冲动时，不妨听一听舒缓的音乐，去公园散散步，到湖边吹吹风，等等，以这种转移自己注意力的方法扑灭心中的怒火。

心理小课堂

美国心理学家做了这样一个实验：他们将生气的人的血液中含有的物质注射到小老鼠身上，并观察小老鼠的反应。刚开始时，这些小老鼠表现呆滞，胃口尽失，每天都不吃不喝，仅仅过了几天，就一命呜呼了。

美国生理学家爱尔马也做了类似的实验，他收集了人们在不同情况下的“气水”，也就是收集在生气、悔恨、悲痛和心平气和的情况下呼出的“气水”，将它们做对比。结果也证实，生气对人体的危害非常大。他将心平气和时呼出的“气水”放到化验水中，发现化验水无杂无色，清澈

透明，而悔恨时呼出的“气水”沉淀后呈蛋白色，悲痛时呼出的“气水”沉淀后呈白色，生气时呼出的“气水”沉淀后呈紫色。把“生气水”注射在大白鼠身上，只过了几分钟，大白鼠就没了生命体征。

通过这个实验，爱尔马得出结论：人哪怕只生气十分钟，也会耗费大量精力，其程度等同于参加了一次三千米赛跑；生气时的生理反应非常剧烈，分泌物比其他情绪产生的分泌物更为复杂、更具有毒性。

所以，容易生气的人很难健康、长寿。一个人大发脾气或生闷气时，生理上会产生一系列变化，导致人体各个部位都受损伤，甚至危及生命。比如，当一个人生气时，心跳就会加速，心脏受到怒气的侵入，就会导致心慌、心痛、胸闷、肺胀，最终伤心损肺。另外，生气时会出现气极忧虑、胃感饱胀不思饮食的现象，久而久之必然会影响胃肠消化功能，伤脾伤胃。甚至，人在发怒时心理状态还会失常，导致情绪高度紧张，神志恍惚。处在这样恶劣的心理状态和不良情绪下，大脑中的“脑岛皮层”就会因为受到刺激而改变大脑对心脏的控制，影响心肌功能，引起突发的心室纤维颤动，导致心律失常，甚至心脏搏动停止而死亡。因此，从自身健康的角度考虑，也应该主动扑灭心中的怒火。

抑制逃避，直面生活中的挫折

面对挫折，一味地逃避是无济于事的，只有正视它，才能打败挫折。这就需要我们提高抗挫折力和逆境情商。

俗话说：“不如意事常八九。”在生活中顺风顺水的事很少，不如意

的事情反倒很多。有些人遭遇挫折时，通常会激起否认的心理反应。比如身患绝症的人，往往不愿相信这是事实，总是怀疑医院搞错了，或者怀疑自己拿了别人的检查单。即便已经确认检查结果准确无误，也不肯接受现实。

否认是一种最原始、最简单的心理防卫机制。它以完全否认的态度对待已经发生的令人不快的事情，以此减轻心理上的痛苦。其实，否认就是不接受现实，不正视挫折，是以消极逃避的态度对待挫折。正如卢梭所说："人要是惧怕痛苦，惧怕折磨，惧怕不测的事情，那么他的人生就只剩下'逃避'二字"。

史铁生说："对困境先要对它说'是'，接纳它，然后试着跟它周旋，输了也是赢。"当我们在生活中遇到挫折时，逃避并不能改变客观事实，所以唯一能使我们不被挫折击倒的办法就是主动迎上去，正视它。

要想打败挫折，就不得不提高两方面的能力：抗挫折力和逆境情商。

1．抗挫折力

在心理学里有个名词叫"抗挫折力"，指的是一个人面对挫折的承受能力。具备这种能力的人，虽然遇到挫折时会产生担忧、悲伤、懊恼等负面情绪，但是这些负面情绪一般在可承受的范围之内，他们很快就可以用坚强的意志、长远的目光、现实的思维来看待面临的挫折与困境。也就是说，一个抗挫折力比较强的人，在面临挫折时，他的情绪波动相对比较小。那么，如何提高抗挫折力呢？

抗挫折力的大小，与人的经历有直接的关系，与人的意志也有很大关系。比如，经受过大挫折的人，对生活中的小挫折的抵抗力就强；从

来没有经历过挫折的人，稍有不如意情绪波动就会很大。

2．逆境情商

近年来，心理学家和教育学家提出了一个“逆境情商”的概念，用以衡量与增强人们在面对逆境和挫折时控制情绪，并把不利局面转化为有利局面的能力。如今，逆境情商已经引起了学术界的广泛重视，在短短的十年间，对逆境情商进行的研究多达一千五百多项。研究结果表明，逆境情商越高，手术后康复得越快。而在工作领域中，逆境情商高的人销售业绩通常是逆境情商低的人的三倍，升职速度也比较快。那么，如何提高逆境情商呢？

控制、归属、延伸和忍耐是决定逆境情商高低的四个关键因素。控制，就是认清自己改变局面的能力；归属，就是承担后果的能力；延伸，就是对问题大小及其对工作生活其他方面影响的评估；忍耐，就是认识到问题的持久性，以及它对你的影响将持续多久。调整好这四个关键因素，就可以提高逆境情商。

为了调整好这四个关键因素，可以对每个问题都进行这样的思考：这个问题会导致什么样的结果？对于这些必然会出现的结果，最有可能改变的有哪些？如何才能避免问题进一步扩大？什么迹象能够表明问题的后果会持续很长时间？想好这些问题，就会减少我们的恐慌，并帮助我们确定轻重缓急。

心理小课堂

20世纪80年代，美国加州斯坦福大学的医学家对65～75岁的老人进

行了一项调查，调查结果表明：心力强盛的人比心力交瘁的人平均多活4.8岁。

“心力强盛”主要表现在以下几个方面：

1．不服老

心力强盛的人为了完成某项事业而活，即使已经年迈，也依然不知疲倦地工作，总觉得自己年富力强。这种良好的心态对生理素质产生了积极的调节作用。由于大脑皮层的兴奋能促使人体免疫功能“年轻化”，使它增强活力，所以人体各个器官的功能都能得到全方位的巩固和提高。

2．为责任而活

心力强盛的人为了完成某种责任而活，可能是为了后代求学，也可能是为了老伴有依靠，总认为自己应该努力地工作，积攒更多财富。所以，他们做什么工作都不觉得劳累，甚至越累越健康。由于责任心的驱使，他们感到自己的存在具有很大的价值，所以能够顽强地生活。

3．心理抗争力强

心力强盛的人具有极强的心理抗争力，能以平静的心态对待包括疾病在内的各种人生挫折。此类人病后容易康复。临床研究发现，神经系统可通过去甲肾上腺素、羟色胺和多巴胺等神经递质对免疫器官产生激发和支配作用，从而使抗体增多。

心理测试　你的易怒指数是多少

你知道吗？每个人的易怒指数存在差别。通过下面这个测试，你能测出自己的易怒指数是多少。

测试内容

请认真思考下面列出的二十五种可能让你生气的情景。请如实作答，得出相应的分数，并计算出总分，测出你的易怒指数。

1．你打开了一件刚买的设备，插上电，却发现它根本就不工作。

2．你被一名修理人员敲诈、要挟。

3．只有你一个人的错误被责令改正，而其他人的错误却没有被察觉。

4．你的车陷入了泥浆里或雪里。

5．你正在和某人说话，而他却不理你。

6．有人骗你说他们有某种东西，而事实上他们没有。

7．你在咖啡店费力地把咖啡端向自己的座位，有人撞了你一下，咖啡溅了出来。

8．你把衣服挂好了，却被人碰到了地上，而且没有把它捡起来。

9．从你进店的那一刻起，售货员就一直跟着你。

10．你已经安排好和某人一起出去，但是最后一刻这人爽约了，把你一个人晾在那里。

11．被人开玩笑或被人奚落。

12．看见红灯，你的车子停了下来，后面的家伙却不停地冲你按喇叭。

13．你在停车场偶然转错了弯儿，你刚钻出汽车，就有人冲你叫道："在哪学的车？"

14．有人犯了错，却拿这件错事责备你。

15．你正想集中精力，周围的人却用脚打拍子。

16．你把某本重要的书或某个重要的工具借给别人，他们却不还给你。

17．你这一天很忙，但是跟你住在一起的人抱怨说，你原本答应做某件事情，却由于忘记而没有去做。

18．你希望与自己的同伴或同事讨论某件重要的事情，他却没给你表达感受的机会。

19．你和某人在讨论，他坚持要讨论他不太了解的话题。

20．当你和某个人进行讨论时，另外一个人却突然插话进来。

21．你需要赶快到某个地方去，但是你前面的汽车在40km/h的区域里以25km/h的速度往前开，而且你没法超车。

22．你踩在一块嚼过的口香糖上。

23．当你路过时，受到了一群人的嘲笑。

24．你匆匆忙忙要去某个地方，结果你的一条很好的休闲裤被一个锋利的东西划破了。

25．你用最后一枚硬币打电话，但是在你拨完之后掉了线，而硬币也没有了。

计分方法

几乎不生气	有点恼火	有些愤怒	相当愤怒	非常愤怒
0	1	2	3	4

结果分析

如果你的总分是0～45分，则说明你不容易发怒。

如果你的总分是46～55分，则说明你比一般人更平静。

如果你的总分是56～75分，则说明你的易怒指数在正常范围。

如果你的总分是76～85分，则说明你比一般人更容易发怒。

如果你的总分是86～100分，则说明你的愤怒经常失去控制。

第六章 “晒情绪”需要注意几个事项

> 每个人都有情绪，这并不是什么大事，不过，我们一定要把情绪控制在合理的范围之内。也就是说，我们要学会用适当的方式表达自己的情绪，既不刻意压制，也不任其泛滥。这样才能使我们的情绪得到纾解，并使其处在一个合理的状态。

不要刻意压制自己的情绪

长期刻意压制自己的情绪，不仅会使人的生活质量降低，还会使人丧失工作热情，甚至影响到人际关系。因此，在情绪不失控的前提下，不要刻意压制自己的情绪。

人有喜、怒、忧、思、悲、恐、惊七种情绪变化，都是人们正常的情绪变化活动。虽然喜怒不形于色对人对己都有不少好处，但是合理地表达情绪也是必要的，当抒不抒，当泄不泄，只会摧残人的身心健康。比如，如果伤心过度，不发泄出来，或者把天大的委屈都藏在心里，紧闭情绪的大门，表面上装作若无其事的样子，内心却在流泪，必将损害身体健康，加剧心理和生理的失衡。有调查显示，许多癌症病人在发病前都有长期忍耐、压抑情绪的情况。其中乳腺癌患者70%以上都有肝气

郁结的表现。

女子的寿命普遍比男子长的原因，除了生理、心理等方面的优势外，还有一个十分重要的因素：女子善于啼哭。人在悲伤时掉出的眼泪蛋白质含量非常高，这种蛋白质是由于精神压抑而产生的有害物质，长期积聚在体内对人体健康不利。泪水中还含有两种重要的化学物质，即脑啡肽复合物及催乳素，它们可以把体内积蓄的导致忧郁的化学物质清除掉，从而减轻心理压力。研究表明，哭泣后，情绪的强度会降低40%。

缓解情绪的方法有很多，有的人会痛哭一场，有的人会找三五好友诉苦一番，有的人会与朋友一起去逛街，有的人会听一段音乐或做别的事情。

那么，还有哪些方式可以疏导情绪呢？

1．运动

当你生气的时候，也许运动是一种不错的宣泄方式。因为锻炼可以帮助你平复心情，释放你体内的脑内啡，还可以促使身体产生刺激快乐和幸福情感的化学物质。所以，内心压抑时，不妨尝试一下跑步、散步、游泳、俯卧撑和瑜伽等运动，相信一定能帮助你减轻压力，释放怒气。

2．小睡一会儿

假如你感觉不堪重负，郁积的情绪再也无法控制，不妨平复心情，小睡一会儿。因为有时候让自己的身体和大脑放松一下是很必要的。只需要15～20分钟的小睡，有时就能有一个清醒的大脑和平静的心境，以

更加理性的方式解决问题。

3．深呼吸

怒火是一种危害很大的消极情绪，既会影响人的精神健康，也会影响人的身体健康。而深呼吸则可以帮助人们镇定神经，舒缓焦虑情绪，清醒神志，所以，无论遇到什么困难，都要学会做几次深呼吸。千万不要把怒火压抑在体内，更不要让它控制你的生活。

4．将遇到的问题写下来

将遇到的问题写下来是一种健康的泄愤方法。使用这种方法，可以帮助你将烦心事进行分类，从而找到恰当的解决途径。比如，假如你很讨厌自己的老板，却由于各种原因不能辞职，也不能把内心的想法说出来，那么就可以将这些问题写下来，通过这种方式宣泄内心的不满情绪。

5．与宠物做伴

《英国医学杂志》上刊登过一篇文章，这篇文章介绍说，亲近动物能帮助人们克服抑郁症。为此，有人专门做了一些实验。实验表明，假如一个患有抑郁症的人经常和海豚一起玩耍，那他的抑郁症就会缓解很多。因此，经常与动物亲近可以帮助人们放松和缓解自己的情绪。

不管你是否相信，与宠物做伴都会让你立刻平静下来。当你生气愤怒，不想见到任何人的时候，不妨与宠物一起玩耍。不管你多么伤心，这些小宠物们总能给你带来快乐。尤其是当你用手轻轻地抚摸它们的时候，你将感到无比放松。

心理小课堂

在自然界中，当水库的水位超过警戒线时，水库就要做调节性泄洪，不然就会对水库的安全造成威胁。如果此时非但没有泄洪，还源源不断地往水库中注水，水库就会崩溃。

心理分析大师弗洛伊德曾用水库理论形容人类情绪的处理过程，他觉得任何人的身体里面都有一座情绪水库，所有的负面情绪都被存放在情绪水库之中，假如情绪水位到达所谓的警戒线，个体的脾气就会变得暴躁，不能很好地控制情绪。假如坐视不理，任由其不断恶化下去，就会导致情绪水库崩溃，并且产生心理方面的毛病。所以，要维持心理健康，就不能让自己的情绪水库积累的水量太多，而是要想方设法疏导情绪水库。

表达情绪，必须遵循几项原则

表达情绪时，如果不遵循一定的原则，那么所表达的情绪就会引起他人的反感和排斥；相反，如果遵循一定的原则，那么所表达的情绪就会易于让人接受。

培根曾说：“无论你怎样愤怒，都不要做出任何无法挽回的事来。”这说明表达情绪应该有一个原则和底线。表达情绪时毫无原则，不仅无法被对方接受，还会激起对方的坏情绪，最后非但没能转化自己的情绪，反而使事情变得更糟糕。

我们表达情绪是为了向对方传达自己的情绪，得到对方的认同与理解，而不是为了将不满发泄出来。所以，无论用什么方法表达情绪，都要遵循一定的原则，只有这样，才能高效地表达我们的情绪。

那么，表达情绪要遵循哪些原则呢？

1．承受性原则

每个人的性格不同，心理承受能力自然千差万别，所以我们表达情绪时要因人而异，考虑每一个人的心理承受能力，而不能机械地一视同仁。比如，同样是犯了某个错误，性格内向的人会比较敏感，内心也比较脆弱，一个眼神和一个表情就可以令其改正。而性格外向的人却显得“迟钝”，假如不明确指出他的问题，他也许无法意识到。

2．就事论事原则

在表达负面情绪时，绝不可以肆意发泄，想到什么就说什么，而是要遵守就事论事原则。因为如果你的情绪表现与当下所发生的事情相匹配，那么就会被大多数人理解和接受，而如果与当下所发生的事情不匹配，那么就不会被大多数人理解和接受。

在遵守这项原则时，需要使表达的情绪与激起你情绪的事件保持一致。比如，假如有人使你当众出丑，激怒了你，你可以严肃、认真地对他说：“你这样做很不尊重人，我已经感到生气了，希望你以后不要再这样做了。”需要注意的是，千万不能“翻旧账”，把过去那些与此无关的事件都牵扯进来，否则会使问题变得复杂。

3．无损原则

所谓无损原则，实际上就是遵守不损害他人，也不损害自己的原

则。因为表达情绪主要出于三个目的：其一是引起对方的情感触动，使其体会到我们的心情；其二是希望对方反思自己的行为，避免类似事件再次发生；其三是绝不可以借问题攻击对方，更不能制造出新的问题。

4．强度相同原则

表达情绪的强度要尽量与引起你情绪的刺激强度相吻合。不能因为鸡毛蒜皮的事而大怒不止，否则会激化矛盾，引起对方的不满。当然，也不能在遇到原则性问题时轻描淡写地一带而过，否则容易使人觉得你好欺负，从而更加轻视你。

5．向好性原则

表达情绪后，要能够促成问题向好的方面转化。如果表达情绪后只会让事情变得更糟糕，既给自己带来麻烦，又激怒他人，那么还不如不表达情绪。

6．委婉原则

表达情绪时要做到语言委婉、措辞合理。或许你会有疑问：这怎么可能做得到呢？因为谁都无法在有情绪时只说好听的话。没错，当一个人情绪激动时，的确会出现言辞激烈的现象，甚至会说一些伤人的话。但是，不要忘记，你表达情绪并不是为了伤害对方，也不是为了发泄，而是怀着诚意和对方进行沟通，寻求解决之道。既然如此，就要遵循委婉原则，改掉说话尖锐的毛病。

7．适度原则

无论做什么事情，都要遵循适度原则。其实，所谓的表达情绪的底线，就是表达情绪时要遵循适度原则。假如你想让他人接受你的情绪、

理解你的心情，就不能过度表达自己的情绪，否则必然会激怒对方。一旦把对方激怒了，他也就无法在愤怒的情况下理解你的心情了。

心理小课堂

一般而言，我们可以把情绪的表达分为以下四个层次：

1．向自己表达

所谓向自己表达，其实就是向自己的意识表达，让自己的意识十分清楚地认识到情绪的状态和来源。这种表达听上去很简单，所以经常被我们忽略。不过，它对我们的健康却至关重要。假如我们对自己的情绪状态了如指掌，也知道它是如何产生的，那么这种情绪就等于已经发泄一半了。

2．向他人表达

所谓向他人表达，指的是出现了消极情绪时，可以找人聊聊天、诉诉苦。比如，可以找自己的亲人或朋友，把心里话说给他们听听。也可以把自己的情绪说给心理治疗师听听，这样的表达更专业一些。

3．向环境表达

所谓向环境表达，指的是在心情不好的时候走出去，深入大自然中。可以站在高山之巅感受自然的博大和美好，也可以站在大海边大吼一嗓子，把心事说给大海听。如此一来，你就会觉得那些不顺心的事情其实并没有什么大不了的。

4．升华的表达

所谓升华的表达，指的是遇到负面情绪时，选择化悲愤为力量，而不是感叹命运的不公。比如，贝多芬创作交响乐，就是一种升华的表达。其实，许多艺术作品都是创作者的一种升华表达，其中蕴含了创作者的情绪变化。我们之所以产生共鸣，就是因为能从中感受创作者的情绪。

选择合理的时机，让情绪“晒晒太阳”

时机不对，努力白费。表达情绪也是如此，只有选对了时机，才有助于问题的解决和情绪的表达，否则一切努力都只是徒劳。

不知你是否遇到过这种情况：你满心委屈地向对方抱怨，对方却不耐烦地摆摆手说：“我这正忙着呢，没工夫和你聊这个话题。假如你有什么话想对我说，就等我忙完再说吧！”听了对方的话，你有什么感触？是不是很想反驳说：“你怎么这么多事？你就不能听我把话说完？”

实际上，这并不是因为对方事多，而是因为你没有找对时机。表达情绪的合理时机对问题的解决和情绪的转化具有十分重要的意义，时机不对，对方又如何能静下心听你抱怨呢？因此，我们一定要知道什么时候表达情绪才是合理的时机。具体来说，可以在以下几个时机表达情绪：

1．等彼此都冷静了再表达情绪

与他人产生冲突或摩擦时，彼此都很气愤，此时如果盲目表达自己的情绪，相信说出的话一定会十分尖锐、刻薄，很容易伤害对方。而此时对方的容忍度也是最低的，肯定不会心平气和地倾听，而是会气冲冲地反击。如此一来，必然会激起双方更大的冲突，既不利于问题的解决，也不利于缓解彼此的情绪。所以，不妨等一下，等彼此都冷静了再表达情绪，这样就可以给彼此一个情绪缓冲期，更有助于双方理性地处理问题。

2．在他人背后表达情绪

生活中有多少人能够做到听了他人的直接批评而不暴跳如雷？大多数情况下，当面表达情绪就意味着一场“暴风雨”即将来临，很容易引发直接冲突，所以我们可以在他人背后表达情绪。

比如，一名销售员趁销售部主管不在时冲进办公室里，拍着销售部主管的桌子说：“我要给你提意见！你这个人什么都好，就是喜欢把我们销售员当成孩子一样训斥，丝毫不顾及我们的颜面。你以后不能这样，知道吗？”同事不解地问：“主管又不在，你这样发脾气有什么用呢？”销售员嘿嘿一笑，说：“对呀，主管不在我才这样发脾气的，如果他在，我还敢吗？”此时，他的怒气已经消了一大半。

像这位销售员那样在背后表达情绪，虽然略显滑稽，但是效果的确很好。

3．等对方做好心理准备再表达情绪

要等对方做好心理准备再表达情绪，因为只顾表达自己的负面情绪，却不顾他人是否能接受，这样做太自私了。试想一下，如果你是对方，你会认可这种表达情绪的时机吗？比如，你与自己的爱人关系非常

糟糕，已经多次闪现离婚的念头，这件事困扰了你很长时间，所以，你想早点谈离婚的问题，结束这种关系。此时，你就要考虑她能否接受你突然提出的离婚请求，能否承受这突如其来的打击。

遇到这种情况，你就要给对方预留一段缓冲时间，让她逐渐意识到你们的婚姻的确已经走不下去了，让她从理智上接受这件事。总之，你不能为了表达自己的情绪而损害对方的利益，完全不顾他人的感受。

4．等对方时间充裕时再表达情绪

我们都有这样的体会：当一个人忙碌时，根本就没有闲心听别人表达情绪。所以，假如你选在这个时候表达情绪，相信一定会遭到拒绝。既然如此，何不看准时机，等对方时间充裕时再表达呢？

5．在合适的场合中表达情绪

我们在影视剧中经常见到这样的场景——一人有急事要说，刚准备开口，发现有第三人在场，于是欲言又止，连忙说：“请借一步说话。”我们在工作中也会遇到类似的情况，比如你与某个同事发生了点不愉快，你心中很郁闷，想找某个同事聊聊，却发现有第三人在场，此时话就不那么容易说出口了。因此，表达情绪时，选择一个合适的场合很重要。

心理小课堂

马斯洛的层次需求理论告诉大家一个道理：当低层次的需求得到满足后，必然会想到高层次的需求。在追求满足的过程中，如果未能实现

愿望，那么不满就会发酵成牢骚。不可否认，人人都有牢骚。得到与付出的失衡、自我价值的实现受阻、人际关系受挫等，都会让人变得牢骚满腹。

那么，如何把握发牢骚的时机呢？下面提供了几种方法：

1．情急之下不发牢骚

心有不满时，千万不能在情急之下让牢骚脱口而出。因为情急之下说出的话往往带有强烈的个人情绪，很难让别人接受。

2．不要在办公室内发牢骚

办公室是日常办公的地方，也是一个比较敏感的场合，并不适合用来作为发泄不满情绪的场合。尤其是那些带有主观色彩的牢骚，如果被同事误解就不好了。另外，如果你经常在办公室中发牢骚，就会给人留下无法胜任当前工作的印象，令人对你的工作能力产生怀疑。

3．他人心情好时再发牢骚

发牢骚时，最好挑选他人心情好的时候，因为当一个人心情好时，其容忍度会明显提高。相反，当一个人心情不好时，其容忍度会明显下降，不仅听不进去你的牢骚，甚至还会给你难堪。

倾诉要选对倾听对象

倾诉可以帮助我们消除不良情绪，但是并不是任何人都可以成为

我们的倾诉对象。如果因为倾诉对象泄密而给自己带来更多烦恼，就得不偿失了。

倾诉，就是将自己的喜怒哀乐毫无保留地告诉给对方。这是一种感情的排遣，也是一种心理调节术。人生在世，经常会碰到不如意的事，难免会产生苦闷和烦恼。心理学家研究发现，适当的倾诉有益于身心健康。不过，倾诉一定要选择好倾诉对象，因为只有选对倾诉对象，你才能放心地诉说。假如由于不慎而选择了错误的倾诉对象，很可能就会因为倾诉对象泄密而给自己带来更多麻烦。

在生活中，总有一些人喜欢刺探别人的隐情，把听来的一些事任意删减或夸大，拿别人的隐私作为谈资。如果你分不清人，不慎把他们作为倾诉的对象，就不得不面对他们在人前煽风点火、挑拨离间的局面。

要根据自己的情况选择合适的对象，否则倾诉很可能没有什么效果。那么，怎么选择倾诉对象呢？

1．向物品倾诉

我们在电影中经常看到这样的情节：剧中的人物把心中的不快对着墙洞说，然后把墙洞堵上。还有一些人喜欢把心中的不快对着装满水的瓶子说，然后再把水倒掉。为什么大家喜欢把物品当作倾诉对象呢？因为向物品倾诉绝对安全，不会出现泄密的情况。其实，如果只是想倾诉，那么向物品倾诉倒不失为一个不错的策略。

2．向熟悉的朋友倾诉

有了情绪时，我们首先会想到向熟悉的朋友倾诉，因为熟悉的朋友对我们的生活最了解，也许能给我们提供一些具体而有效的建议。另

外，由于他们是我们熟悉的朋友，所以一般不会把我们的秘密泄露出去，也就不会给我们带来什么麻烦。

那么，什么人属于熟悉的朋友呢？他们可以是与我们一起工作的同事，可以是与我们一起生活的家人，可以是与我们同窗共读的同学，也可以是与我们一起长大的发小、闺蜜。至于选择向什么样的朋友倾诉，就要根据发生了什么事情而定了。比如，如果是人生路上遇到了困惑，那么可以向经验丰富的父母倾诉；如果是工作中遇到令人心烦的事情，那么可以向同事倾诉；如果是青春路上的迷惑，那么可以向发小、闺蜜倾诉。

3．向陌生人倾诉

有些事不便让熟悉的人知道，因为害怕熟悉的人知道后会嘲笑我们，此时，向陌生人倾诉也是一个不错的方法。在陌生人面前，我们可以敞开心扉，把心中的烦恼全都说出来，既不用有太多的顾虑，也不用有什么压力，想说什么就说什么。即便陌生人对我们了解的程度不深而不能给出有建设性的建议，我们说出心中的烦恼后也会感到一身轻松。

这里所说的陌生人，可以是从未谋面的网友，可以是电台的节目主持人，可以是萍水相逢的路人，也可以是刚刚认识的朋友。

4．向心理咨询师倾诉

有些人消极情绪很严重，如果只向物品、朋友、陌生人倾诉，并不会有什么好的效果，因为他们的问题很严重，必须要寻找专业人士才能彻底解决。此时，就要找心理咨询师倾诉。

这些年来，心理咨询师越来越多，而选择向心理咨询师倾诉，请他

们给出具体的治疗方案也已经不是什么令人难以接受的事情了。从心理咨询师那里，你可以得到更专业的指点，从而解开心中的郁结，让情绪逐渐好起来。

心理小课堂

一家教育服务中心在北京、上海等十多个省市发布了一份《倾听孩子心声》的调查报告，样本案例20870名。报告显示，在随机抽样的两万多名中小学生中，有70%的中小学生希望向他人倾诉，却不把父母作为首选倾诉对象，30%以上的中小学生找不到合适的倾诉对象。只有26.73%的孩子表示心里话最想对父母说，49.56%的孩子则表示心里话最想对关系好的同学、朋友说，5.61%的孩子表示心里话最想对陌生的网友说，还有13.84%的孩子选择把心里话永远埋藏在心里。

另一项有关倾诉意愿的调查显示，愿意把自己的心里话说给他人听的占90%，但能够找到倾诉对象的只有58.47%，而31.75%的孩子都表示愿意倾诉却找不到可以倾诉的人，所以许多人都只能选择以写日记或自言自语的方式进行倾诉。

在孩子眼中，合适的倾诉对象应该具备什么样的条件呢？调查显示，占据第一位的是“能理解我所有的感受”，高达46.96%；占据第二位的是“能给我提供一些帮助”和“能让我放心地说”，分别占20.05%和17.79%。

表达情绪≠情绪化

有情绪不能刻意压制，而要通过适当的方式表达出来，但是表达情绪绝不等于情绪化。情绪化是以破坏性的方式宣泄出来，表达情绪却是以建设性的方式说出来。

情绪化指的是一个人容易因为一些微不足道的事发生比较明显的情绪波动，还可以理解为人在不理性的情感下所表现出的行为状态。

情绪化的人都有一种特征：他们的言行不是跟着理智走，而是跟着感觉和情绪走。他们非常容易被自己的情绪控制。一旦满足自己需要的刺激出现，他们就会特别高兴；而一旦发现无法满足自己的需要时，又会非常失落。另外，情绪化的人独立思考的能力较弱，心理承受能力也不够强，所以很容易被他人和外界的情况影响，很容易产生情绪。即使一些鸡毛蒜皮的事，也有可能促使他们产生情绪。

在生活中，许多人情绪一旦上来，就不管天，不顾地，任意宣泄，完全进入一种疯魔状态，等到理智回归时，他们又痛骂自己控制不了情绪，后悔得要死。虽然他们明知道这样做不好，但是无论如何也管不住自己。产生情绪后，的确不能刻意控制，否则它迟早会寻找一个出口发泄出来。但是，宣泄情绪可以选择没有破坏性的方式，因为情绪不等于情绪化。

情绪状态分为三种，分别是心境、激情和应激。

1．心境

心境可以说是一种背景式的主观体验，反映了一个人平静而持久的情绪倾向。心境具有弥散性的特点，是以同一种态度对待所有事物，而

不是对某一特定关系的体验。人的世界观、理想和信念决定着心境的基本倾向，心境在这三者之间起着重要的调节作用。不过，心境也具有相对的变化性，在经历重大事件后，经历者对此事件的情绪可能会保持很长一段时间。比如，当一个人失去亲人时，即使他平时很乐观，也会抑郁很长一段时间。

2．激情

激情是一种时间比较短促的情绪状态，具有强烈性和爆发性的特点，往往是由对个人有重大意义的事件引起的，比如获得成功后变得欣喜若狂，身陷险境时变得异常恐惧等。此时的情绪体验往往比较剧烈，人的理智也会因为受到抑制而出现“意识狭窄”现象。假如此时个人的心境处于消极状态，那么就非常容易引发情绪化行为，进而表现得鲁莽、激动。

3．应激

所谓应激，指的是人对某种意外的环境刺激做出的适应性反应。往往伴随着一系列的生理反应，比如血压升高、肌肉紧张、心跳加快等。应激情境下的行为反应需要个人能力与之相匹配，否则会因为严重的生理反应而导致适应性疾病。

心理小课堂

情绪化的人让人捉摸不透，让人找不到和他们相处的方式，因此他们身边的人会逐渐远离他们。由于这种情绪化，他们的生活过得很不快乐，同时也会给他人带来困扰。因此，表达情绪时，一定要选择理性的

方式，而不是情绪化。

我们看那些情绪化的人，当他们宣泄情绪时，往往都冲着自己的至亲至爱发火，却很少冲着自己的老板和同事发火。由此可见，发脾气时也是有理性的，情绪化的人并不是管不住自己，而是不想管住自己。

那么，产生情绪后，具体该怎么做呢？

1．理性分析产生情绪的原因

产生情绪后，先不要动怒，更不要随便冲人发火，可以先冷静下来仔细想一想：我为何会发怒呢？难道这件事对我的影响非常大？我为什么突然这么激动？这样又有什么用呢？把这几个问题在心里过一遍，等回答完这几个问题，相信你的情绪就会平复很多。

2．转移注意力

毫无疑问，转移注意力能在短时间内转换情绪，使人避免在情绪化中越陷越深。所以，你可以结合自己的兴趣爱好，选择些可以让心静下来的事情去做，比如听音乐、绘画、练字、浇花等。等你把注意力转移到这些事情上时，自然不会整天想那些令你不开心的事了，消极情绪也会因此一扫而光。

3．有自己的见解

容易情绪化的人应该要有主见一些，对事情要有自己的判断，一旦做出决定就不轻易改变。当你变得有主见时，你的情绪自然不会轻易被外界左右，也就不容易情绪化了。

4．增强心理承受能力

要想避免情绪化，就要增强心理承受能力。心理承受能力强的人，不会因为被他人指出缺点而真的以为自己满身都是缺点，更不会因此而自卑、伤心。遇到不顺心的事，心理承受能力强的人能很快走出来，不至于因此产生挫败感、失落感等负面情绪。

5. 进行自我暗示

自我暗示就是依靠语言、思想来刺激自己，从而影响自己的情绪和意志。而自信心的建立需要自我暗示，需要自我激励。

比如，当我们遇到令自己恐惧的事情时，可以这样自我暗示：“不用害怕，没什么大不了的，这点事有什么可怕的？”当遇到挫折时，可以这样自我暗示：“一切挫折都会过去的，只要我坚持一下，就能打败挫折，战胜自己。”假如我们经常像这样进行积极的自我暗示，相信负面情绪很快就会消失不见。

抛弃不当的表达方式

表达情绪要讲究方法，适当的表达方法会有良好的效果，而不当的表达方法则会有相反的效果。只有知道了哪些方法是不当的，你的情绪才能得到真正的释放。

有些人错误地以为表达情绪就是一味地指责别人，因此他们采用的表达方式是不分缘由地指责他人，像一个刺猬一样以攻击他人的方式发泄自己的情绪，结果反而激发了对方的防御机制，使对方充满负面情绪。

所以，适当表达情绪是一门艺术，只有知道了哪些方式是不对的，抛弃这些不当的表达情绪的方式，才能真正释放自己的情绪。

1．表达情绪不要用摔东西的方式

许多夫妻吵架吵得厉害时，总喜欢用摔东西的方式表达自己的不满情绪，经常随手抓起盘子、碗筷、手机到处乱摔。这种表达情绪的方式负面效果很大，既要承担由此造成的经济损失，又会给对方留下心理阴影。假如不慎摔坏了贵重物品，事后肯定会引发更大的矛盾，甚至会导致无法收拾的局面。

2．表达情绪不可使用语言暴力

有些人气上心头便不顾及说出的话是否会伤害别人，在表达不满情绪时习惯使用语言暴力，比如“又不是什么难事，这都干不了，真是个窝囊废”“你活着浪费空气，死了浪费土地，真不知道你存在的价值是什么”等。“恶语伤人六月寒”，这些话带有歧视性，践踏了对方的尊严，像刀子一样插进对方的心，必然会导致对方用更狠毒的话来反击。

3．表达情绪不要口是心非

有些人表达抱怨情绪时喜欢口是心非，比如：“没错，你说得很对，都是我的错，谁让我没事瞎操心呢，你几点回家关我什么事？”这些人明明心里很难受，需要得到对方的安慰，却装作无所谓的样子，隐藏自己的真实感受。他们这样做的目的是避免自己受伤害，可是这样做真的能避免自己受伤害吗？其实不然，因为并非所有人都具有很高的悟性，懂得这是口是心非，有些人会按照字面意思来理解，因而听不出其中的真实情绪。

4．表达情绪不要使用冷暴力

所谓冷暴力，指的是用沉默的方式表达自己的不满。其特征是长时间沉默不言，既不与对方争吵，也不与对方交流，只在心里怄气。他们似乎在说：“你这个人不可理喻，我懒得搭理你，你爱怎么着就怎么着，我就是不和你说一句话。”

相比语言暴力，冷暴力的威力可谓有过之而无不及，因为漠视对方、拒绝交流比语言暴力更伤人心。另外，用冷暴力来表达情绪的人心里面也不会好受，因为使用冷暴力就不得不把坏情绪憋在心里，无法释放或转换自己的情绪。

5．表达情绪不要喋喋不休地诉说

心中产生情绪时，就会觉得堵得慌，所以恨不得在最短的时间内全部“倾倒”出来。此时，很容易通过喋喋不休地抱怨的方式来表达心中的不满和委屈。比如不停地抱怨说“今天烦死了”“唉，明天该怎么办呀”“你帮我想个办法吧，我真的无能为力了”等。

这种表达情绪的方式只图自己一时痛快，却完全不顾及他人的感受，不给他人任何说话的机会，怎么可能不引起对方的反感呢？没有谁希望自己沦为别人的发泄对象，也没有谁希望自己沦为别人的情绪垃圾桶，所以，让对方有表达的机会是对对方最起码的尊重。

6．表达情绪不要夸大其词

有些人表达情绪时喜欢夸大其词，经常因为一点小事就发脾气，发起脾气来还没完没了，直到把事情闹大才肯罢休。比如，一些恋爱中的女孩经常不分缘由地指责男友，就算男友辩解，她也不听解释，而是责

怪说："你就知道狡辩，我看你一点都不在乎我，也没考虑过我的感受，你心里根本就没有我。"

表达情绪时夸大其词，只会给对方留下不好的印象，不仅无法让你的坏情绪得到转化，还会影响你和他人的感情。

心理小课堂

适当的情绪表达应该包含以下几个要素：

1．运用精确的形容词

表达情绪时，要使用精确的形容词。比如，不要说"我感觉非常糟糕"，因为这种形容词不够精确。可以说"我很生气""我有些失望"，因为这种形容词比"非常糟糕"精确得多。

2．说明情绪产生的缘由

表达情绪时，要明确说明为什么会产生这种情绪，让对方充分了解情绪的来源。比如，可以说，"我发现你跟别人说了一些关于我的话，但是这些都是谣言，所以我很生气"。如此一来，接下来的沟通就变得简单多了。

3．别让对方为你的情绪负责

表达情绪时，不要说"你让我生气了"之类的话，因为这么说是把对方当成了情绪问题的症结，给人一种你在推卸责任的感觉，很容易激起对方的反感或压力，甚至引发冲突。

4．不做评论式的人身攻击

表达情绪时，不要做评论式的人身攻击，比如，不要说“你恶意中伤我”“你就是在针对我”之类的话。可以说一些较为中性的话，比如，可以说“你这样说我不太好吧”之类的话。如此一来，既可以清楚地表达自己的情绪，又可以避免激怒对方。

心理测试　测测你的抑郁指数

抑郁会使人情绪低落、思维迟缓、言语动作减少，对生活和工作有很大的危害，给家庭和社会带来沉重的负担。就让我们测一测自己的抑郁指数吧！

测试内容

在过去的几天内，以下各种情绪对你的困扰程度如何？请如实作答，并计算出总分。

1．悲伤：你觉得悲伤或泄气吗？

2．沮丧感：你觉得前途渺茫吗？

3．自我评价低：你觉得自己毫无价值吗？

4．自卑感：你觉得不自信或低人一等吗？

5．内疚感：你经常对自己太苛刻或经常自责吗？

6．犹豫不决：你很难做决定吗？

7．易激惹：你容易生气或怨恨他人吗？

8．兴趣缺乏：你对工作、爱好、家庭或朋友不感兴趣吗？

9．动机缺乏：你做事有勉为其难的感觉吗？

10．自我感觉差：你觉得自己变老了或缺乏魅力了吗？

11．食欲改变：你是否食欲减退或暴饮暴食？

12．睡眠紊乱：你是否睡眠质量差或睡眠过多且感到疲惫？

13．性欲减退：你是否对性不感兴趣？

14．关注健康：你过分担心自己的健康吗？

15．自杀冲动：你觉得活着没有意义或生不如死吗？

计分方法

无	轻度	中度	重度
0	1	2	3

结果分析

如果总分数是0～4分，则说明你没有抑郁或有轻微抑郁。

如果总分数是5～10分，则说明你正常但不快乐。

如果总分数是11～20分，则说明你接近中等抑郁。

如果总分数是21～30分，则说明你中等抑郁。

如果总分数是31～45分，则说明你严重抑郁。

第七章 “踢走”消极情绪的七种方法

> 消极情绪具有惊人的破坏力，会严重影响我们的身心健康。如果有了消极情绪，却不知道该怎样疏导和缓解，不懂得及时转化，就会让消极情绪泛滥成灾。其实，疏导消极情绪的方法有很多，每种方法都有一定的效果，可以帮助我们“踢走”消极情绪。

ACT疗法：接受与实现

当我们试图赶走痛苦时，反而会把它变成一种折磨我们的力量。认知疗法不让人有消极的心理，但可能会让人们更消极。而ACT做的，是削弱消极心理的力量。

ACT疗法是接受与实现疗法的简称，由美国心理学家斯蒂文·海耶斯首创。这种疗法主张拥抱痛苦，接受“幸福不是人生的常态”“人总会遭受痛苦”的事实。另外，这种疗法还指出，当一个人竭尽全力地想控制自己的思维的时候，就很难去考虑生命中真正的大事，反复地关注伤口，妄图治愈伤口，最后反而让人更难从痛苦的泥潭中走出来。所以，千万不要与消极情绪做斗争，更不能回避痛苦，躲避伤害，而要将其作为生活中必不可少的一部分来接受，然后再建立和实现自己的价值观。

ACT疗法是一种不同于认知疗法的新理论。认知疗法强调要迎头痛击消沉思想，并最终改变它，而ACT疗法则强调要乐于接受消极情绪。为了说明它们之间的不同，我们可以看下面的例子。

有时，你也许会有这样的想法，“每次上班我就会忙得团团转”“人人都会注意到我的大肚腩”或“要想有勇气出席这样的会议，必须得喝两杯壮壮胆”。对于这种心态，认知疗法会这样引导你：你是上班时间里一直都忙得团团转，还是像大多数人一样忙一阵闲一阵呢？是每个人都会注意到你的肚子，还是你多想了？

但是，ACT疗法注重研究的却是寻求改变人们思考和感觉的方式，如此一来，患者就不会被心理学家牵着鼻子走了。比如，还是关于“大肚腩问题”，ACT疗法不会肯定或否定你的想法，而是这样引导你：你觉得人们总是看你的大肚腩？也许是这样的，你的肚子的确比较大，可是，也许根本没人在意你肚子的大小。

又比如，当你看到“日落”这个词时，或许你脑海中会突然浮现出一个美丽的夕阳，但同时又感到悲伤，因为你想起了某位亲人去世时出现了美丽的夕阳。这形象地说明了人的思维是不可靠的。海耶斯由此得出结论：人的思维有着不可预料的后果。传统的认知疗法要求病人修正那些负面的想法，而ACT疗法试图化解这些想法的力量。它不会让人说“我非常抑郁”，而是建议他们说“我有一个想法，这个想法就是我现在非常抑郁”。

以上都在告诉大家要接受自己的消极心理，但是接受自己的消极心理只是第一步，而ACT还有第二部分内容——找到实现个人生存的更高价值。

许多人的生活单调、郁闷，或者由于忙于生计而无法意识到自己的价值。而ACT疗法建议你通过某些方法找回自信，比如写墓志铭。除此之外，他们还会让你自己定义什么是好家长，什么是好员工，让你明白人生中有什么事情是一定要完成的，比如怎样度过周末、怎么寻找自己的信念等。这样做的目的并不是用各种各样的活动填满你的日程表，而是让你意识到自己所追求事物的目的。比如，你喜欢钓鱼，那是因为钓鱼时你可以和家人共度美好时光，可以置身大自然，或者享受独处的惬意。

心理小课堂

ACT疗法在实际应用中表现出了广泛的实用性。比如，它帮助人们成功戒掉毒瘾。ACT疗法鼓励瘾君子正视并接受他们需要毒品的事实，并告诉他们一旦戒除后将给他们的身心带来很大的影响，然后引导他们了解到，人不应该只从毒品上获得安慰和满足，还应该有其他追求。研究发现，经过12步的治疗后，瘾君子对毒品的依赖性会明显减少。

2004年，南非有27名癫痫症患者接受了9个小时的ACT治疗后，癫痫发作的频率明显比那些接受普通安慰剂治疗的患者要低。

由于ACT疗法在实际应用中成绩不俗，所以它已经被誉为“继行为疗法、认知疗法之后的第三种心理疗法”。到目前为止，美国人接受ACT疗法培训的心理专业人士已经超过1.2万名，并且海耶斯理论的追随者已经分布于18个国家。

暴露疗法：与恐惧面对面较量

恐惧是人类原始的消极情绪之一，也是我们心中的魔鬼。要战胜它，不能一味逃避，而要与它面对面较量。

所谓暴露疗法，就是鼓励陷入恐惧的人暴露在引起恐惧的刺激之下，直到习惯这种治疗方法为止。

英国哲学家罗素说：“不敢正视现实，在恐惧袭来时试图想别的东西，分散自己的注意力，这是对付恐惧的错误方法，反而可能加剧恐惧。”心理学家也持有同样的观点，他们认为，正是回避思维和回避行为加强了恐惧。所以，无论是对付哪种形式的恐惧，最正确的方法都是理智、勇敢地面对它。

研究发现，某一事物或情境在一个人身上所引起的恐惧体验会激发他产生逃避行为，而无论此事物或情境是否真的构成了对他的威胁，这种逃避行为都会导致他的恐惧体验增强，从而起到一定的负性强化作用，最后反而会增强其逃避行为。所以，专家们认为，与其逃避，不如与恐惧面对面较量，直接接受恐惧的刺激。

恐惧症是由敏感化作用造成的，它是你对某个特殊的刺激变得十分敏感的过程，从本质上说是你把你的恐惧和某个特定情景联系起来的过程。比如，如果你在饭店受到过惊吓，那你就会把当时所处的环境和恐惧联系起来，尽管实际上这个情景和你的恐惧之间并没有必然的因果关系，但是当你错误地建立起这两者的联系后，以后再遇到那种环境时，你的恐惧就会被引发出来。由于这个联系过程是自动发生的，所以它不受你的意识控制。

不过，暴露疗法可以打破恐惧和特定环境之间的联系。治疗开始后，可以让接受治疗者进入最使他恐惧的情境中。通常会采用想象的方式，鼓励接受治疗者想象最使他恐惧的场面，由心理医生在旁边一遍遍地讲述他最害怕的情景中的细节，或者用录像、幻灯放映最使他恐惧的情景，以加深他的焦虑程度，同时不允许他采取堵耳朵、闭眼睛、哭喊等逃避措施。受到反复的恐惧刺激后，他就会因为紧张而出现心跳加剧、呼吸困难、面色发白、四肢发冷等反应。不过，接受治疗者最担心的可怕灾难并没有发生，恐惧感自然也就消退了。

在现实生活中，暴露疗法常用来治疗广场恐惧症、社交恐惧症和其他许多特定恐惧症。假如患者对某个地方产生了恐惧心理，比如不敢进入车站或飞机场，不敢在高速路或大桥上开车行驶，不敢乘公交车、火车、飞机，不敢坐在高处，不敢独自留在房间里，那么这种暴露疗法都会有不错的效果。

除此之外，这种将患者直接暴露于恐怖场景的方法还可以用于治疗社交恐惧症，比如不敢在公共场合发言、不敢当众做报告、不敢出席社交集会等。总之，对于各种类型的恐惧症，都能用暴露疗法加以治疗。

心理小课堂

在现实生活中，我们使用暴露疗法时，要注意以下几点事项：

1．考虑身心状况

使用暴露疗法治疗恐惧时，一定要考虑自己的身心状况，根据自己的接受能力选择是否接受治疗以及治疗的强度。所以，你一定要对自己

的身心状况有深入的了解，否则不仅会影响疗效，还有可能发生意外。比如，如果有明显的心脏和肺部疾病要严禁使用暴露疗法，因为使用暴露疗法时激发的恐惧反应很可能加重心脏疾病。

2．做好充分的准备

使用暴露疗法治疗前，要做好充分的准备，了解治疗过程和治疗知识。这样可以保证在治疗过程中一旦出现想逃走、心跳加速、气急、颤抖、头昏、出冷汗等现象时，可以采用事先准备好的应对措施及时应对。比如，可以提前熟悉各项应对方案，想象最坏的结果是什么，或者提前通过想象的方式进入恐惧情景中。

3．循序渐进

对于那些令人恐怖的场景，你很可能已经逃避很多年，如今却让你直接面对它们，这一点很多人都接受不了。所以，我们可以首先把这个任务分解成许多个小步骤，然后采用各个击破的办法来逐步实现。也就是说，你不需要在刚开始时就完全面对那个最让你恐惧的场景，可以先从那些细微的地方入手，循序渐进地达到你的最终目的。

音乐疗法：在音乐中恢复平静

当你觉得烦躁、忧伤、寂寞的时候，音乐可以给你精神上的慰藉。如今，许多人把音乐像中草药一样组成各种配方，治疗各种心理疾病。

音乐疗法是以心理治疗的理论和方法为基础，以音乐治疗为主，医学治疗为辅的一种治疗方法。它主要通过音乐的形式产生治疗效果，以音乐的节奏、旋律、声调、和声、拍子、强弱等影响人的情绪。

一些心理学家认为贝多芬的音乐能使愁苦者快乐，胆怯者勇敢，轻浮者庄重。而古希腊著名的哲学家亚里士多德最推崇C调，觉得它最适宜陶冶青年人的情操。他们都认为音乐可以直接影响人的情绪和行为。

一项调查显示，在音乐欣赏课上播放不同风格的音乐，然后让听到音乐的学生描述自己的体验。不管学生是否有一定的音乐基础，90%以上的学生都会有类似的反应：当听到旋律优美的曲子时，就会感到心情愉快、情绪安定；当听到激昂的进行曲时，就会感到斗志昂扬、热情奔放；当听到悲壮的哀乐时，就会感到悲伤、难过。

美好的音乐可以增强大脑皮层的兴奋性，也可以改善人们的情绪，激发人们的感情，使人们感到精神振奋。同时有助于消除各种因素造成的紧张、焦虑、忧郁、恐惧等不良心理状态，提升应激能力。

1．选择与情绪相吻合的音乐

一般人认为，假如情绪低落，就应该听听节奏欢快的音乐，那样才能使心情好起来。可是，研究表明，这种观点是完全错误的，实际上这样做只会使情绪变得更加抑郁。恰当的做法是选择与当时的心情相吻合的音乐。比如，忧郁的病人应该听忧郁的乐曲，比如可以听一些带有悲痛感的圆舞曲。当病人的心灵接受了这些乐曲的洗礼后，心中的忧郁就会在不知不觉间消失不见。

为了验证这一点，专家们对14名因为刚刚失恋而心情低落的年轻人进行了实验，播放了几首旋律轻快的轻音乐让他们欣赏，结果他们全都

陷入了更深的痛苦之中。接着，专家们改变策略，播放了几首凄凉的乐曲让他们听，结果他们反而像找到了知音一样，在这14人中，有12人的负面情绪都奇迹般地得以减轻。最后，专家们对这14名年轻人进行了访谈，发现大多数人认为听与当时心情相吻合的音乐更能够调节心情、宣泄情绪，而在情绪低落时听节奏欢快的音乐则会起到相反的作用。

2．根据性情选择音乐

选择什么风格的音乐，还要根据人的不同性情，因为只有选择的音乐合适，才能取得很好的疗效，而性情不同，与之相吻合的音乐也不同。比如，性情急躁的人，就应该欣赏一下节奏慢、让人思考的乐曲，如一些古典交响乐曲中的慢板部分，这样就能调整心绪，克服急躁情绪。自卑、悲观、消极的人，就应该欣赏一些粗犷、令人振奋的音乐，因为这些乐曲中充满了坚定，能够振奋精神，使人重拾自信。

总之，音乐疗法不能等同于普通的音乐欣赏，既需要选择与情绪相吻合的音乐，又需要根据不同的性情选择不同的音乐。在特定的环境气氛和特定的乐曲旋律中，人们可以进行自我调节，从而达到治疗的目的。

心理小课堂

在生活中的很多时刻，我们都可以通过音乐来给自己减压，帮助自己摆脱糟糕的情绪。

1．清晨起床

清晨起床时，想起忙碌的一天就要开始了，许多人都会闷闷不乐，甚至感到非常厌烦，没有任何起床的动力。此时，为了消除厌烦情绪，不妨播放几首音乐，从音乐中寻找正能量。你可以边听音乐边起床、洗漱、吃早餐，开始愉快的一天，用积极的心态和百倍的精神投入一天的工作和生活中。

2．上下班的途中

在上下班的途中，往往觉得时间很漫长，尤其是遇到交通堵塞的时候，更是令人心烦意乱、内心焦躁，此时，不妨听几首美好的音乐，相信一定能让你的烦躁情绪变得平和，一扫因为堵车而产生的坏情绪。

3．做饭和做家务的时候

相信很多人都有这样的体验：上了一天班，又累又饿地回到家，也就没有精力去烹饪和做家务了。长期吃外卖，既没有家的味道，对健康也不利。经常不收拾，家里就会乱糟糟的，长时间待在这样的环境中，既影响身体健康，又不利于保持美好的心情。所以，当你不情愿做饭、做家务时，不妨用你喜欢的音乐陪伴，以这种方式消除烦躁的情绪，找到一种放松的感觉，做饭、做家务时的心情也会变得完全不同。

4．睡觉之前

要想保持身心健康，充分的休息是必要的，所以我们要有好的睡眠。可是，当躺在床上辗转反侧时，就会心烦意乱，此时，不妨听一会儿音乐，相信困扰你的各种睡眠问题都将不复存在。

听几首优美、舒缓的音乐，可以使你精神愉悦、浑身轻松，从而起到镇静、催眠等作用。不过，戴耳机听音乐时要注意，一定不能把声音

调得太大，也不能长时间地听，否则会对听力造成损害，对健康造成危害。

半饥半饱法：正确对待压力

压力太大会摧垮一个人，压力太小会让人变得安逸，只有适当的压力才能使人保持警醒。因此，对待压力时，我们要采用半饥半饱法，这才是正确的方式。

要想搞清楚什么是半饥半饱法，首先要看一个案例：

人们把一只黑猩猩关进笼子里，然后在笼子外面放上黑猩猩喜欢吃的食物，并使这些食物和黑猩猩保持一定的距离。与此同时，又在黑猩猩的旁边放一根棍子，它可以帮助黑猩猩拿到食物。做好这些准备工作后，再分别观察黑猩猩在吃饱、饥饿难耐、半饥半饱的情况下的取食行为。

黑猩猩吃饱后，就会对笼子外的食物视若无睹，那根用来取食的棍子不过是一根好玩的玩具。而当它饥饿难耐时，也会对旁边的棍子视若无睹，只会用力挥舞前肢去抓无法触及的食物。一旦发现努力白费，它就会愤怒地捶着笼子，大声叫，急得团团转，最终坐在笼子里大喘气。只有在半饥半饱的状态下，黑猩猩才会用身边的棍子取食物，并美美地饱餐一顿。

由此可见，当黑猩猩饥饿难耐时，会因为取食欲望过强而丧失理性；当黑猩猩吃饱时，就没有取食的欲望；只有当黑猩猩处在半饥半饱

的状态时，它才能理性思考，利用身边的工具取食。

同样道理，当一个人的压力过大或压力过小时，也很容易出现各种问题。压力过小容易使人觉得工作缺乏挑战，导致工作效率不高，精神也会变得松懈；而压力过大则很容易超过人的心理最大承受力，反而成为阻力。压力一定要适中，因为人只有在压力适中时才能保持最好的状态。

1．压力过大

压力过大容易使人变得郁郁寡欢、焦虑、痛苦、悲观、抑郁，对生活失去热情，自制力下降，经常会突然发怒、流泪或大笑，使原本好静的人变得情绪激动，原本随和的人变得暴躁易怒，原本好动的人变得懒散。另外，压力过大还会增加人与人之间的矛盾，使人变得冷漠。

压力过大容易使人疲惫，甚至出现“超限状态”。可以这么说，过大的压力在生活中往往扮演着“无形杀手”的角色，对人的事业、家庭、人际关系和情感会造成毁灭性的打击，极大地危害一个人的身心健康。

2．压力过小

既然压力过大会使人容易出现“超限状态”，那是不是说明压力越小越好呢？当然不是！如今，由于缺乏压力和挑战，许多人的激情都已经消失不见了，渐渐产生了“破罐子破摔”的想法。如果任由其发展下去，将会损害人们对生活的热情，影响积极、乐观的生活态度。

职场“橡皮人”就是这样产生的，由于没有压力、缺乏挑战，他们变得懒散、不思进取，过着“当一天和尚撞一天钟”的生活。舒适的日子很容易滋长人的惰性，让人变得安逸。慢慢地，人们将无法离开这种安逸

的生活。

3．压力适中

心理学家叶克斯认为，压力和动力之间普遍存在着一种倒U形的关系，只有把压力调整到最优点，它才能产生积极的效果。假如给人施加的压力过小，就不能充分发挥他所具有的潜力；假如给人施加的压力过大，就会让他产生恐惧、愤怒、焦虑等消极情绪。

那么，如何把握压力的尺度呢？应该是当压力加诸我们身上后，我们既有一定的紧张感和压迫感，又不会被压力压垮。

心理小课堂

适度的压力有利于人的身心健康，但是如果到达个人能够承受的极限，就必须及时缓解。那么，如何缓解压力，保持心理健康呢？

1．切断压力源头

这种方式没有一定的标准，很难找到一种适合所有人的模式，必须要根据个人情况而定。

比如创业，有些人心理承受能力强，对他们来说，创业带来的压力就是可控的。而有些人心理承受能力弱，承受不起创业带来的压力，所以应该尽量避免创业，从根本上切断压力。

2．寻求帮助

当心理压力过大时，可以适当地向家人、朋友、心理医生寻求帮助，而不要一个人硬撑着。每个人都有软弱的时候，都会遇到扛不动的事情，所以当我们压力过大时，可以通过外部有益的支持来缓解紧张，消除不良情绪带来的负面影响。

3．适当运动

当一个人因为压力过大而产生消极情绪时，苦思冥想、愁眉不展、唉声叹气不仅无助于问题的解决，还会加重负面情绪。与其如此，不如到室外散散步、跑一圈、打打球，这些运动都有助于释放心理压力，调整情绪。

4．主动采取行动

假如一个人的压力是客观存在的，那么采取回避的方式就不能从根本上解决问题。所以，一定要采取行动，变被动为主动，这样才能改变压力过大的现状。比如，如果觉得自己的压力过大源于无法与人正常沟通，并且主要是缺乏沟通技巧造成的，就要尽量提高沟通技巧。

色彩法：情绪跟随色彩发生变化

人的情绪与色彩有着某种联系，我们情绪的起伏变化，往往会受颜色的影响。所以，利用色彩法也可以调节人的情绪。

英国伦敦的菲里埃大桥的桥身过去是黑色的，经常有人从桥上跳水自杀。后来桥身被涂成了天蓝色，自杀的人明显减少了。研究发现，黑

色显得阴沉，会加重人的痛苦和绝望的心情，所以把心情郁闷的人往死亡之路上推了一步。而天蓝色会使人心情愉快、充满希望，所以某种程度上让想不开的人重新燃起生命之火。

色彩对人的情绪为何会有这么大的影响？

心理学家认为，人的情绪之所以受到色彩的影响，是因为颜色源于大自然的先天的色彩，比如蓝色的天空、鲜红的血液、金色的太阳……看到这些与大自然先天的色彩一样的颜色，会不由自主地联想到与这些自然物相关的感觉体验。不同地域、不同民族、不同性格的人对某些颜色具有同样的感觉体验，也许正是这个原因。

那么，不同的色彩，对情绪分别有哪些影响呢？

1．绿色

在自然界中，绿色代表着草原和森林的颜色，是生命的色彩，给人生机蓬勃之感，有年轻、新鲜之意。绿色让人感觉温柔、亲切、舒适、稳重、清凉，具有镇静神经、缓解眼疲劳等作用，对消极情绪有一定的舒缓作用。绿色环境能使皮肤温度下降2℃左右，使心跳减少4～8次/分，使呼吸均匀。经常观察绿色，容易使人保持平和的心理状态，所以手术室和重症监护室的墙壁与医护人员制服多为浅绿色，以减轻危重病人的恐惧心理。

2．蓝色

蓝色是大海与天空的颜色，是一种令人产生遐想的色彩，给人以安稳、平和、恬静、高远的感觉。此外，它也是比较严肃的色彩。蓝色具有调节神经、镇静安神的作用。比如，蓝色的灯光在治疗失眠、降低血

压方面效果显著。经常观察蓝色，容易使人变得性情爽快、趣味高尚、物欲下降。

3．黄色

由于黄色是光谱中最易被吸收的颜色，所以它给人一种明快而自由的感觉。它是一种象征健康的颜色，具有稳定情绪的作用。有些工厂把厂房的墙壁涂成黄色，就是利用了黄色的这一特性，从而消除或减轻单调的手工劳动给工人带来的苦闷情绪。经常观察黄色，可以让人变得心情舒畅、乐观开朗，富有幽默感。

4．红色

红色是一种比较具有刺激性的颜色，往往给人一种燃烧的感觉，令人感到积极、奔放、热情。偶尔观察红色，可以让人变得积极主动、精力旺盛。不过，不能经常观察红色，否则也会使人变得容易急躁发怒、心神不定、不耐烦、焦虑。

5．紫色

紫色可以平衡内心，放松灵魂。所以有些人为了稳定孕妇的情绪，防止孕妇得产前抑郁症，经常为孕妇选择紫色的服装。

6．粉红色

粉红色象征健康，是美国人常用的颜色，也是女性最喜欢的色彩，它具有放松心情和安抚情绪的作用。在美国西雅图的海军禁闭所、加利福尼亚州圣贝纳迪诺市青年之家、洛杉矶退伍军人医院的精神病房、南布朗克斯收容好动症儿童学校等处，都在一定程度上运用了粉红色，以达到安定情绪的目的。比如，把一个狂躁的病人或罪犯单独关在一间墙

壁为粉红色的房间内，那么被关者就能迅速安静下来。

心理小课堂

如果感觉到紧张、压力大、疲惫，可以多观察蓝色和绿色。尤其是在工作了一天后感觉身心疲惫、压力重重、精神紧张的情况下，适当接触一下蓝色和绿色有调节神经、镇静安神、解除疲劳的作用。不过，也要注意适度，否则长时间在绿色的环境中很可能使人觉得冷清。由于红色令人激动、兴奋，不利于情绪的放松，所以应该忌观察红色。

如果感觉到悲观、抑郁、失落，可以多观察红色、黄色、橙色和粉红色，因为这些都属于暖色调，可使人心情舒畅，产生兴奋感。许多娱乐场所使用粉红色和橙色，使房间显得活泼、热烈，可帮助人们缓解和释放内心的郁闷。一般认为，心情郁闷时，尤其是患有抑郁症的人应忌接触蓝色，否则会加重病情。而患有孤独症者或精神忧郁者不宜在白色环境中久住。

如果感觉心烦、多疑、想发火、情绪不稳定，可以多观察粉色、浅蓝和浅黄色，因为这些颜色都比较鲜艳，能强烈地激起奔放的情绪，而白色、黑色等暗淡的颜色则对情绪起镇静和压抑的作用。一般来说，白色具有清热、镇静、安定的效果；对激动、烦躁、失眠的人来说，黑色有恢复安定的作用；白色和粉红色都能对易动怒的人起调节作用；粉红色和浅蓝色都能使人的肾上腺激素分泌减少，从而使情绪趋于稳定。

艺术疗法：用艺术净化情绪

以言语交流的方式“踢走”消极情绪效果并不好，因为言语交流只在矫正非理性认知与思维上有一定的效果，在处理以情绪困扰为主要症状的心理问题时就显得无能为力了。而采用艺术疗法，则可以达到舒缓情绪的目的。

这几年以来，艺术疗法已经发展成为心理治疗的一种。它是以欣赏艺术作品、进行艺术创造作为治疗手段。通过艺术形式来表达个人的情绪，把意念转化为具体的形象，从而完善人格。这种方式能够提高人们对事物的洞察力，起到净化情绪的效果。

具体可以通过以下几种艺术形式来缓解自己的情绪：

1．书法

练习书法可以调节人的情绪，丰富人的精神生活，使人心情舒畅。为什么会这样呢？因为练习书法时必须要做到气定神闲，眼、手腕、心等都要密切配合。除此之外，练习书法还必须专注。假如心情烦闷，可以通过练习书法来使自己忘记忧愁。

2．唱歌

我们都有过这样的经历：心情不好时，去KTV里吼几嗓子，即使唱得很难听，心中积压的郁闷也会一扫而光。唱歌时，我们可以体会到一种乐趣，将自己内心的感情通过歌声表达出来。比如，失恋时，许多年轻人都喜欢唱一些和分手有关的歌；职场不得志时，许多人都喜欢唱一些抒发豪情壮志的歌。总之，情绪低落时，不妨到KTV里唱几首歌曲，赶跑自己的低落情绪。

3．弹奏乐器

音乐是人生中不可或缺的一部分，一段美妙的音乐足以赶走一个人的坏情绪。所以，可以通过弹钢琴、弹古筝、吹笛子、拉小提琴等方式来释放自己的情绪。当优美的旋律在空中流淌的时候，心中的坏情绪也会被这旋律带走。

4．创作艺术作品

创作艺术作品形式多样，比如，雕刻塑像、捏泥人、制作陶艺等。当你把所有精力都投入艺术作品的创作中时，就会在不知不觉中忘记烦恼。另外，当你顺利制作好一件作品后，还能从中体会到创作的乐趣，如此一来，坏情绪就会烟消云散。

5．绘画治疗

所谓绘画疗法，指的是让绘画者通过绘画的方式将心中压抑的情感与冲突呈现出来，并且在绘画的过程中获得释放和满足。它属于心理治疗的方法之一，具有很好的治疗效果。

情绪低落时，你不妨画一幅画，可以随便联想，随心所欲地画，将你的情绪通过这种方式表达出来。不需要去管你画的是什么，也不需要去管有没有人能看得懂你画的画，你甚至可以随手把画好的画扔掉或撕掉，即便如此，你的坏情绪一样可以得到排解。

6．心理剧治疗

心理剧已经有八十年的发展历史，现在已经成为一种重要的心理治疗方法。它是通过特殊的戏剧形式，让情绪低落者扮演某种角色，以某种心理冲突情境下的自我表演为主，逐渐将心理冲突和情绪问题呈现在

舞台上，以此方式宣泄情绪、消除内心压力。

以上艺术形式都可以用来净化自己的情绪，具体使用哪一种形式，就要根据自己的实际情况而定了。把多余的精力投入这些艺术形式中，也就没有多余的时间去想那些令我们烦恼的事情了。一旦我们的艺术欣赏能力得到了提高，灵魂得到了升华，就不用再为那些鸡毛蒜皮的事烦恼了，自身的情绪也就可以得到控制或疏导。

心理小课堂

心理学中有许多艺术治疗手段，比如绘画、音乐、编织、练习书法及沙盘游戏、舞动治疗等，都有助于患者缓解不良情绪。

在心理治疗过程中，改变不好的心理模式非常困难，但是改变行为就比较容易了。艺术治疗能够借助人身体上的改变，促使患者建立新的行为习惯，并让身体与情感产生新的连接，最终达到缓解内心不良情绪的目的。比如治疗焦虑症时，由于患者不知道怎样使用正确的方式积极地表达自己内心的感受，往往出现紧张、手心出汗、呼吸困难等现象，而绘画、练习书法、跳舞等艺术形式则可以将人们潜意识中压抑的情感和冲突表达出来，缓解压力。

许多精神专科医院都有专业的工娱治疗师，也就是工作与文娱治疗师。他们可以对患者进行系统、合理的治疗，并根据患者的病情调整治疗方案。有的医院甚至还开展了更具专业化的沙盘游戏，让患者自由选择人物、房子、树木、动物等道具，在沙盘中摆出各种场景，然后治疗师根据参与者摆出的场景不断提问，根据患者的回答评估其心理和情

绪，最后给予疏导。

心理测试　伯恩斯焦虑量表

面对激烈的竞争和瞬息万变的环境，许多人都变得焦虑，并陷入煎熬之中，极大地影响了我们的身心健康。那么，就让我们用伯恩斯焦虑量表来测一测自己的焦虑程度吧！

测试内容

请根据自己过去几天内的实际情况，选择最贴切的答案，并计算出总分。

1．焦虑、神经质、烦恼或恐惧。

2．感到你周围的事情很奇怪或不真实。

3．感到身体部分或全部不属于自己了。

4．突发的恐慌感。

5．恐惧或濒死感。

6．感到紧张、痛苦、烦躁或濒临崩溃。

7．难以集中注意力。

8．思维杂乱。

9．令人恐惧的幻想或想入非非。

10．失控感。

11．担心精神崩溃或发狂。

12．担心晕倒或失去知觉。

13．担心心脏病发作或死亡。

14．担心自己显得愚蠢或能力低下。

15．害怕孤独、担心被孤立或遗弃。

16．害怕批评或被拒绝。

17．担心会发生可怕的事情。

18．心跳过速、心律不齐或心脏搏动增强。

19．胸痛、胸闷或压迫感。

20．脚趾或手指刺痛或麻木感。

21．胃部不适或抽紧感。

22．便秘或腹泻。

23．坐立不安。

24．肌肉紧张。

25．出虚汗。

26．咽喉梗阻感。

27．手抖。

28．双腿僵硬或发软。

29．感到眩晕、头昏或步态不稳。

30．呼吸困难或窒息感。

31．头痛、颈或背部疼痛。

32．感到忽冷忽热。

33．感到疲乏、虚弱或易疲倦。

计分方法

无	轻度	中度	重度
0	1	2	3

结果分析

如果总分数是0～4分，则说明你正常或没有焦虑。

如果总分数是5～10分，则说明你处在焦虑边缘状态。

如果总分数是11～20分，则说明你轻度焦虑。

如果总分数是21～30分，则说明你中度焦虑。

如果总分数是31～50分，则说明你重度焦虑。

如果总分数是51～99分，则说明你极度焦虑或极度恐慌。

第八章 挖掘积极情绪的“宝藏”

> 生活幸福与否取决于我们的情绪状态，因为只有在积极情绪的引导下，我们才能增加个体的主观幸福感。可以说，积极情绪是我们的内在源泉。所以，我们一定要努力挖掘自己的积极情绪，这样才能拥有幸福生活。

时刻坚持希望

假如你历经坎坷，坚持希望和信念就是让你继续活下去的理由。它可以改变一个人的思维方式，使人以更加积极的态度生活。

希腊神话中有这样一个故事：潘多拉无意间打开了一个魔盒，把贪婪、虚无、诽谤、嫉妒、痛苦等释放到人间。所幸的是，她及时关闭了魔盒，把希望留在了魔盒里。于是，人类靠着这份希望与邪恶做斗争，它成了一股支撑人类意志的无形力量。

希望是一种情绪体验，一种能够支撑着身处逆境或困境的我们坚持活下去的信念。心理学家艾维里尔认为，希望是一种与人们的目标紧密相连时产生的情绪体验，一旦目标触手可及，极有希望实现，并且具有重要的意义时，就会产生这种情绪体验。

有一年，一支英国探险队在撒哈拉沙漠穿行。风沙肆意扑打探险队员的面孔，探险队员口渴难耐。可是，大家一滴水都没有了，心急如焚却又无可奈何。此时，探险队长取出一只水壶，对大家说：“我这里还有一壶水，但是我们大家谁都不能喝，除非走过这片沙漠。”

看到还有一壶水，大家都有了希望，把求生希望都寄托在这壶水上。水壶在队员之间传递，那沉甸甸的感觉令每一个濒临绝望的队员重新露出了坚定的神色。最终，探险队员全数走出了沙漠，保住了生命。大家喜极而泣，用颤抖的手拧开水壶，却意外地发现里面装的并不是水，而是沙子。

为什么希望有这么大的力量呢？研究发现，当人充满希望时，人体内会产生一种名为“因道啡”的化学物质。在一般情况下，因道啡的浓度并不高，但如果将其提取出来，注入骨髓及大脑中时，就会使人感到轻松、舒畅。

美国宾州大学心理学教授马丁·沙里曼经过连续几年的研究发现，对于保险业务员来说，如果内心充满希望，那么第一年的业绩就会比悲观型的业务员多21%，而第二年甚至会多57%。因为面对一次次的失败，悲观型的业务员会在心里告诉自己：“对我而言，这行真是太难了，我真的无法继续干下去了。”而内心充满希望的业务员则会对自己说：“这没什么，以后还有机会，我应该吸取经验。”

希望固然美好，但是如果不付诸行动，那么希望就只能成为一个美好的幻想。有了目标后，希望就成了一种积极的情绪，能够帮助我们不断地做出新的尝试，让我们有足够的勇气去战胜各种磨难，就算失败了也不气馁。

美国心理学家马丁·塞利格曼发现，对生活充满希望的人，会倾向于相信所有好事都是他们的性格创造出来的，所以能不断地重复，而坏事仅仅是一次偶然的失误，并不能摧毁他们的整个人生。正是这种心态为他们的坚持提供了源源不绝的动力。

心理小课堂

有时候美好的幻想也有一定的积极意义。比如，当你无法处理现实生活中的困难，或者不能忍受某种情绪的困扰时，可以暂时让自己离开现实，通过幻想另一个世界来获得内心的平静。这种心理防御机制可以减弱外界的伤害与刺激，让心灵暂时活在幻想的世界里。

美国临床心理学家弗兰克尔就曾通过幻想来保护自己。第二次世界大战期间，身为犹太人的他曾在德国人的集中营里待了四年。

幸存下来后，他对集中营中存活下来的人进行了调研，结果发现，他们能生还与个人身体素质的关系并不大，关键在于他们对未来怀有美好的憧憬，并乐于让自己沉醉于幻想出来的美好愿景之中，以达到让自己承受眼下难以忍受的苦难的目的。正是这种积极的幻想，最终帮助他们度过艰难的岁月，等到了重见光明的一天。

如果站在这一角度来讲，幻想能够对个体产生积极的正面影响，帮助人们缓解心中的压力，舒缓内心承受的痛苦，用信念战胜那些艰难、困苦的日子。

但是，每一件种事情都有两面性，包括幻想这种心理防御机制。假如一个人过度沉浸于自己的幻想世界，却很少在现实世界中采取具体的

行动，那么，他的思维将逐渐退化，进而无法从容应对现实世界中出现的各种问题。

拥抱热情，乐享生活

许多人误以为热情是与生俱来的，无法靠后天培养获得，其实并非如此。热情是可以培养的，它来自投入、健康、专注、习惯和兴趣等各个方面。

美国自然科学家、作家杜利奥提出："没有什么比失去热忱更使人觉得垂垂老矣，精神状态不佳，一切都将处于不佳状态。"

在生活和工作中，许多人觉得烦琐、枯燥，提不起热情，没有新鲜感和成就感，总是有一种"吃剩饭"的感觉。面对巨大的压力，只能抱怨竞争的残酷、生活的无奈。其实，工作是否有趣，关键在于你对它的看法。对于工作，我们可以高高兴兴地去做，也可以愁眉苦脸地去做。

美国作家威·莱·菲尔普斯去一家袜子店买袜子，碰到一个非常热情的店员。

作家觉得买什么样的袜子是无关紧要的，但是店员的眼睛里闪着光芒，话语中满含热情地说："您知道吗？您来的这家袜子店是世界上最好的。"作家愣住了，因为他只不过是想买一双短袜，走进这家商店不过是偶然罢了，自然不会考虑这个问题。

只见店员将一个盒子从货架上取出来，向作家展示里面的袜子，请

他尽情挑选。作家连忙提醒他说："等一下，小伙子，我只要一双袜子！"店员回答说："是的，我知道，不过我想请您看看这些袜子有多漂亮，真是好极了！"

店员脸上的表情庄严神圣，作家开始对这个店员产生了兴趣，把买袜子的事都抛于脑后了。作家稍微犹豫了一下，然后对那个店员说："我的朋友，假如你能一直这样热情，并且你的这份热情不是因为你感到惊奇，也不是因为你刚换了一份新工作，而是每天如此，始终保持这种热情，用不了十年，你就会成为美国的短袜大王。"

热情可以弥补20%能力上的缺陷，假如缺乏热情，一个人就只能发挥出自身能力的50%。其实，无论从事什么样的工作，都应该学会热爱它，就算它并非你喜欢的工作，也要竭尽所能去改变，并凭借这种热爱去发掘心中蕴藏着的活力和热情。一旦你有了这种热情，上班将不再是一件苦差事，你将能从中得到许多意想不到的乐趣。

很多时候，我们都把失败归咎于缺少才华。但事实呢？失败不过是因为我们缺乏耐心，在最初的热情一闪而过之后，我们很容易失望，失去信心，然后轻易地放弃掉。本来，如果有认真的态度和持续的专注，我们即便不能拥有丰功伟绩，也能取得值得骄傲的成果。所以，当我们感到没有希望的时候，不如时时回想一下最初的热情，寻找一点继续下去的勇气。

心理小课堂

许多人误以为热情是与生俱来、无法后天培养的，其实热情是可以

培养的。不过，要想培养热情，首先要知道它来自哪里。

1．热情来自投入

热情来自时间、金钱等各方面的投入，而且投入的程度越高，就越热情。假如没有投入时间、金钱，就算能随时变得兴奋，也不能称之为真正的热情。那样很容易产生疲惫和倦怠感。

2．热情来自健康

如果身患疾病，个人的精力就会下降，而精力下降就会导致热情降低，所以健康也是热情的一个关键。比如，一个发高烧的人很难提起热情，把精力投入工作中。

3．热情来自专注

专心致志地做好本职工作，能让人产生一种成就感，无形之中也就增加了对工作的热情。不过，“热情”和“专心致志”就像是硬币的正反两面，是因果关系的循环。没有热情，就无法专心致志；不专心致志，也就无法产生热情。当然，在初始阶段也许会有些困难，但是只要反复对自己说，“我正在从事一项了不起的工作”“能做这项工作真是太幸运了”，如此一来，对工作的热情自然就有了转变。

4．热情来自养成习惯

其实，改变对生活的态度，就像培养新习惯一样简单。心理学界早已证实，只需要二十一天，我们就能养成或戒除一个习惯。所以，假如你要养成或改掉一个习惯，只需要坚持二十一天就能达到目的，培养热情也是如此。假如你一直表现得很热情，也许二十一天后，你就会惊奇地发现，你已经不需要花费太多精力去伪装，因为你的身体已经习惯了

热情。

5．热情来自兴趣

兴趣的产生与大脑皮层上的兴奋联系密切。当一个人做自己感兴趣的工作时，一般不会产生疲惫感，做自己不感兴趣的工作时，往往更容易陷入疲惫中。所以，假如你实在不喜欢当前的工作，怎么也提不起兴趣，觉得度日如年，那么就不必强颜欢笑。你需要做的是找到自己的兴趣所在，然后寻找一份适合自己的工作。在工作过程中，假如你发现自己对本职工作的一部分不感兴趣，也不用过度紧张，以防由于忧虑而给自己造成思想负担。遇到这种情况，可以想方设法培养自己的兴趣。

6．热情来自假装

“假装”已经不是一个新的概念了，许多人都已经运用过这种方法。在生活中，我们经常听到有人说：“假装你能做到，你就真的能做到。”这就意味着，你完全可以通过假装来完成一些事情，比如：假如你一直假装自己很开心，最后你就会真的很开心；假如你一直假装自己是一个热情的人，在人前表现得相当热情，时间长了自然就会充满热情。

在工作中投入激情

日复一日地重复相同而琐碎的工作，很容易即使人失去激情。如果不能改变这种状态，必然会压抑、烦躁、易怒，对工作心生厌倦。

美国的《管理世界》杂志曾经做了一项调查，分别对两组人进行采访，第一组是公司在职的高水平的人事经理和高级管理人员，第二组是商业学校的毕业生。他们向这两组人提出的问题是，什么品质最能帮助一个人获得成功，结果两组人的答案惊人一致——激情。

如果事业是汽油，那么激情就是火柴，不管多么纯的汽油，假如没有火柴把它点燃，也不会发出光和热。同样道理，假如没有激情，你的能力和优势将无法充分发挥出来，自然无法给事业带来巨大的动力。

许多人都有种错觉，觉得激情只受外界条件的限制，无法人为控制。其实，想在工作中保持激情并不是非常困难的事情。那么，怎样才能唤起我们日渐消逝的工作激情呢？

1．改变不感兴趣就没激情的想法

兴趣对激情来说固然非常重要，但是不感兴趣就没激情的想法却站不住脚。我们都知道，兴趣是可以培养的，刚开始你选择一种职业可能是出于兴趣，可是做久了才发现，支持你充满激情地做下去的已经不再是兴趣，而是一种责任，一种因为熟悉而产生的眷恋，一种为了取得成绩而坚持下去的决心。

2．把工作当作一项事业

假如你仅仅把工作当作一件差事，或者仅仅把目光停留在工作本身，那么就算你从事自己喜欢的工作，也无法对工作保持持续的激情。不过，假如你把工作当成一项事业来看待，把它和自己的职业生涯联系在一起，情况就完全不同了，你将会觉得自己从事的是一份有价值、有意义的工作，而且能够从中感受到使命感和成就感。

3．树立新的目标

从本质上来讲，任何工作都一样，都存在着重复。假如是因为这永不停歇的重复而对眼前的工作失去信心的话，即使是一份称心如意、令所有人羡慕的工作，也会因为一成不变而变得枯燥乏味，使人无法从中获得快乐。只有不断给自己树立新的目标，挖掘新鲜感，才能保持激情。所以，不妨把曾经的梦想捡起来，找机会实现它，或者审视自己的工作，看看有哪些事一直拖着没有处理，然后把它做完。一旦你解决了一个又一个问题，就会在不知不觉中产生一些小小的成就感。

4．千万不要有自满心理

在工作中，千万不要有自满心理，因为自满的人不会千方百计地前进，对工作也就没有激情。假如你满足于已经取得的工作成绩，不注重开创未来，那么现在这个阶段的工作就没了吸引力。相反，假如你把过去的成绩当作激励自己更上一层楼的动力，试图超越往日的成绩，就会重新激情满怀。

5．学会释放压力

无论是多么喜欢的工作，都会或多或少地给自己带来压力。面对压力，有些人一味忍受，有些人肆意夸大，这些都不是恰当的处理方式。正确的做法应该是学会管理压力并科学地释放压力，减轻对工作的恐惧感，放松心情，这样才能重燃激情。

6．经常和充满激情的人在一起

激情会传染，经常和充满激情的人在一起，自然会被他们身上的活力与主动感染。和一群激情满怀的人在一起，你将会调动自身的激情，

以同样的激情投入工作中。

7．要不断地学习

纵观那些充满激情的人，都是一些终身学习的信奉者和践行者。所以，假如你希望点燃自己的激情，就应该从不断学习中去寻找，竭尽全力去学习新的事物，永远不要停下自己的脚步。

心理小课堂

工作时间久了，难免有些倦怠。首先，可以为自己做一个诊断，如果同时满足以下五点中的三点，你就要提高警惕了，因为你很可能对工作已经心生倦怠。

对工作没了热情，注意力不够集中，对领导交办的任务提不起兴趣，工作时间明显延长，同样的工作需要花费更长的时间才能完成。

时常会出现头痛、胃痛、肌肉酸痛等症状。

习惯猜疑，怀疑自己得了某种疾病，经常去医院检查。

失眠多梦，食欲不振。

工作中情绪不稳定，对人际关系太过敏感，容易发怒。

假如你已经断定自己对工作心生倦怠了，就要通过以下几种方法消除工作中的倦怠：

1．科学规划职业生涯

要搞清楚自己有哪些优秀品质，这样才能找到适合自己的工作，并在工作中获得成就感。

2．搞好与同事之间的关系

在工作中，与同事之间的关系如何，直接决定着你在工作中的心情、工作效率、工作热情等各个方面，所以，一定要搞好与同事之间的关系。

3．端正自己的心态

在工作时，要端正自己的心态，不要抱着为了获得每月定时发放的工资的心态去工作，而要抱着实现自我价值与社会价值的心态，怀着感恩之心去工作。

用利导思维引导情绪

利导思维是一种乐观的思维方式，反映了一个人积极向上的生活态度。经常进行利导思维既有利于人的身心健康，又有利于克服困难、战胜挫折，身处逆境仍坚持乐观。

所谓利导思维，其实就是把一切思考导向对自己有利的方面，也就是遇事往好的方面去考虑。在不利的事情中看到有利因素，改变认知角度，破除思维定式，培养正面的、积极的、良好的情绪，消除负面的、消极的、不良的情绪。

很多事情，既可以从正面理解，也可以从反面理解。按照辩证法的观点看，世界上没有绝对的好事或坏事，好事中往往潜伏着坏的因素，而坏事中也往往包含好的成分。比如，挫折既是好事又是坏事，它既可以磨炼一个人的意志、陶冶一个人的情操，又可以使人情绪低落、意志消沉、精神崩溃。利导思维可以让我们睁大眼睛，让我们从不利的事情中寻找美好，并放大美好。

要想用利导思维引导情绪，可以从以下几方面着手：

1．改变认知角度

“横看成岭侧成峰，远近高低各不同。”这就是说，看问题的角度不同，我们所看到的东西也各不相同。

在一场音乐会上，音乐大师梅达在出场前挂了一个花环。当他上台尽心尽力地指挥乐队时，花瓣纷纷落到他脚下。一位女士说：“等他指挥完，他会站在一堆可爱的花瓣之中。”一位男士却略带伤感地说：“等他指挥完，他脖子上就只剩下一圈绳索了。”

两个人的视角不同，看到了截然不同的情景：女士看到的是“可爱的花瓣”，男士看到的却是“一圈绳索”。利导思维就是要改变认知角度，进而引导人们的情绪向积极的方向发展。

2．破除思维定式

思维定式指的是由先前的活动而造成的一种对活动的特殊的心理状态，或活动的倾向性。它是一种封闭性思维，具有很大的误导性和束缚性。例如我们常说的“一朝被蛇咬，十年怕井绳”就是在用过去经历的痛苦经验来推论当下发生的事情。所以，要进行利导思维，一定要消除思

维定式的消极影响。

3．优化情绪

利导思维产生积极的情绪体验，弊导思维产生消极的情绪体验，这充分说明了思维方式影响一个人的情绪。反过来，情绪也会影响思维。积极的情绪会推动利导思维，消极的情绪则会推动弊导思维。比如，自卑的人看不到自己身上的优点，只能看到自己的缺点。所以，要进行利导思维，一定要优化情绪，使积极的情绪推动利导思维。平时可以多培养积极的、正面的、良好的情绪，消除消极的、负面的、不良的情绪。

心理小课堂

以下四种思维方式是利导思维的具体体现，形成这些思维方式，将有助于你走出消极情绪，将其转化为积极情绪。

1．肯定性思维

肯定性思维就是相信好的结局，坏的事情总有好的一面，逆境也会转化成顺境。

日本的水泥大王浅野一郎年轻时去东京谋生。刚到东京时，他遇到了诸多困难，一直处在饥寒交迫中。一天，他饥渴难耐，突然在街角的一个位置看到有人在卖水。旁边很多围观的人都在抱怨："东京真不适合生存，连水都要花钱买！""东京的物价太高了，不仅不适合生存，也不适合做生意！"听了这些话，浅野一郎却感觉眼前一亮："东京这个地方居然连水都能卖钱！我在这里生活下去绝对不成问题。"带着这样的

心态，浅野一郎很快走上了创业之路，最终成为日本大名鼎鼎的水泥大王。

“水都要花钱买”和“水都能卖钱”，这两句话好像含义一样，反映的却是两种完全不同的思维：前一种思维是否定性思维，后一种思维则是肯定性思维。由此可见，肯定性思维能够让事情朝着积极的方向发展。

2．感恩式思维

持有感恩式思维的人，会以感恩的心态面对自己所处的困境，而不是唠叨、抱怨。比如，一位有着感恩式思维的盲人曾说：“和聋子相比，我能听见声音；和哑巴相比，我能说话；和下肢瘫痪的人相比，我能行走。所以我非常幸福。”

3．乐观性思维

乐观性思维与利导思维在本质上没什么不同，都是在不能改变客观事实的前提下改变自身认知，忽略那些对自己不利的事情，只关注那些对自己有利的事情。

4．可能性思维

可能性思维指的是尽量承认自己的不足之处，同时又坚信自己通过各种努力后一定可以不比别人差。平时要确立可能性思维，不要让“我不行”的思维方式和负面暗示影响到自己，确信自己是最棒的。

自信是累积出来的

自信不是争取到的，是打造出来的，不是一天、两天，也不是一个星期，而是经年累月打造出来的。

你是否有这样的体验：无法接纳自己，觉得自己很笨、很差劲，比不上别人；工作、学习、交往等方面都没做好，总是悲观、消极、自卑，不能像别人那样乐观轻松地活着；同事们都比自己成熟、乐观、坚强，自己怎么做都望尘莫及；和人交谈，总会感到自己是多余的，然后躲起来，不与人交往。

自信是获得积极情绪最基本的条件，自信的人能把想做的事情做好、做彻底，从而拥有一种成就感，自己就会备受鼓励。因此，对于每一个人来说，自信都非常重要，尤其是那些自卑的人，更应该积累自信。

1．练习正视别人

眼神能透露出一个人的众多信息。当一个人不敢正视你的时候，你会不由自主地想：他一定是想隐瞒什么，害怕我看穿他的心思。另外，不正视别人往往还意味着“与你相处，我感到特别自卑”“和你相比，我各方面条件都不如你”。而正视别人就等于告诉他：“我是一个诚实的人，更是一个自信的人。”

2．走路时加快速度

如果你仔细观察，就会发现，身体的动作是心灵活动的结果。那些遭遇打击、被人排斥、缺乏自信的人，走路时往往拖拖拉拉的，没有一点气势，似乎在说“我这个人没什么能力”“我感到很自卑”。而那些信心

十足的人，走路时总是比一般人快，很有气势，似乎在说“我要去一个非常重要的地方，去做一件十分重要的事情”。心理学家研究发现，走路时加快速度，可以改变一个人的心理状态，增强自信。所以，只需要在走路时加快速度，就能培养自信。

3．练习当众发言

在会议中经常沉默寡言的人总认为：“也许我的意见根本没有价值，说出来只会让他人觉得我很愚蠢，所以最好什么也不说，而且别人总是比我懂得多，我不能让他们知道我是无知的人。”他们不敢当众发言，喜欢逃避，从而越来越没有自信。其实，你不用担心会显得愚蠢，因为总会有人同意你的见解。

尽量发言，就能增加自信，下次发言也就更容易。所以，无论参加哪种性质的会议，都要积极发言，不要有例外。而且，尽量最先打破沉默，做破冰船，而不是到最后实在没有办法了才发言。

4．学会微笑

微笑可以培养自信，缓解自卑情绪。正如一首诗中所说：“微笑是疲倦者的休息，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，大自然的最佳营养。”经常对人微笑，你就会变得越来越自信。你可以经常向家人、朋友、同事微笑，也可以经常向陌生人微笑，以提升自信。当然，如果你还不敢对着他人微笑，也没关系，那就对着镜子里的自己微笑吧，同样能达到提升自信的目的。

5．学会自我激励

人的自信是一种内在的东西，需要由你自己去激发。所以，在建立

自信的过程中，一定要学会自我激励。在你遇到重要的事情，需要鼓起勇气来面对时，你可以自我激励说：“造物主生我，赋予我无穷的智慧和力量。”这样就可以增强信心，激发内在的力量。当然，这种激励不是长久之计，要想变得自信，就需要不断地激励自己，直到养成习惯。

6．做事不要拖延

在现实生活中，有些人之所以缺乏自信，就是因为长期拖延积累。由于在小事情上没有处理好，不断积累，所以不断地给自己增加心理压力，久而久之，就会产生一种失败感，觉得自己什么事情都做不好，从而越来越缺乏自信。因此，建立自信的最好方法就是认真对待每一件小事。只要是自己认为应该做的事情，不管是大事还是小事，都要认真对待，把它处理好，让自己满意。养成今日事今日毕的好习惯，不让事务性的工作压身、缠身，心里就会感到轻松，自然能增强自信。

心理小课堂

坚持是获得自信必不可少的品质。正如居里夫人所说：“生活对于任何一个男女都非易事。我们必须要有坚韧不拔的精神，最要紧的，还是我们自己要有信心。我们必须相信，我们对每一件事情都具有天赋的才能，并且无论付出什么代价，都要把这件事情完成。当事情结束的时候，你要能够问心无愧地说，‘我已经尽我所能了’。一个人只要有自信，那么他就能成为他所希望成为的人。”

信心是在不断努力、不断进步中逐步建立的，中途放弃是我们缺乏自信的重要原因。因此，只要是我们认为应该做并且已经着手做的事，

就不要轻言放弃。当你放弃的时候，刚开始你可能会感到非常轻松，但事情过后，挫折和失败就会不断地增加你的心理压力，使你产生内疚、自卑心理。所以，千万不要为自己找理由去放弃你应该做和正在做的某一件事情。

心理测试　测测你有多乐观

荷兰科学家研究表明，乐观的心态能使人的寿命延长。其实，乐观不仅有利于自己，还可以感染他人，使他人积极向上。下面就让我们一起来做个小测试，看看你有多乐观吧！

<u>测试内容</u>

想准确地了解一下你的乐观程度有多少吗？下面，我们一起来测一测自己的乐观程度吧！请回答以下十个问题，根据自己的感受程度记下相应的选项，并计算出总分。

1．很多时候，我都会预期最好的状况。

2．对我来说，随时放轻松特别容易。

3．假如我认为自己会把事情搞砸，就真的会搞砸。

4．我对自己的未来总是比较乐观。

5．我很喜欢与朋友相处。

6．保持工作忙碌，对我非常重要。

7．很少有事情是朝着我期待的方向发展的。

8．我不太容易感到不安。

9．我几乎不期待好事会发生在我头上。

10．在生活中，我感觉自己遇到的好事情总是比坏事情多。

计分方法

A	B	C	D	E
非常同意	同意	一般	不同意	非常不同意

第1、4、10题：A=1分，B=2分，C=3分，D=4分，E=5分。

第3、7、9题：A=5分，B=4分，C=3分，D=2分，E=1分。

第2、5、6、8题：不计分。

结果分析

如果总分是6分，则说明你极度乐观。

如果总分在7～18分，则说明你乐观。

如果总分在19～29分，则说明你悲观。

如果总分是30分，则说明你极度悲观。

第九章 情绪难逃思维的牢笼

> 我们普遍认为消极情绪主要受客观事实影响，是无法控制的，却不知消极情绪主要来自我们的思维方式。其实，那些令人焦虑、烦恼、担忧的事情并没有我们想象中那么糟糕，我们之所以感觉它们很严重，是因为我们的思维方式出了问题。只需要换一种思维方式，就能消除这些消极情绪。

期待过高：要求太高导致内心焦躁

期待过高是导致内心焦躁的根本原因。要想摆脱心中的焦虑和痛苦，就要摒弃期待过高这一思维方式，使自己对事物的要求回归理性。

每个人对自己的期许都不一样，以至于对自我的要求也各不相同。对自己要求高原本是一件好事，能够督促自己变得更加优秀。但是，如果对自己要求太高，就会适得其反，于无形中给自己施加过多的压力，最后反而不利于实现目标。因为设置的目标很难达成的话，很可能每天都处在紧张和高压的状态，随之而来的将是焦虑和痛苦。

那么，什么样的思维方式容易导致内心焦虑，又如何摒弃这种思维

方式呢？

1．快节奏思维

许多人都有快节奏思维，为了实现预期的目标，往往太过急躁，希望以超快的节奏工作或生活，而不顾自己能够承受的压力极限。所以，当你感到被压得喘不过气时，不妨看看自己是不是有快节奏思维。如果有快节奏思维，就要告诉自己：人生没有必须要实现的目标。如此一来，你就可以放缓自己的脚步，按照事物发展的节奏慢慢来，使设定的目标更容易实现，一边欣赏沿途的风景，一边从容淡定地往前走，享受追逐目标的过程，而不是太过在意结果。

2．单一价值思维

具有单一价值思维的人，评价一件事情成功或失败时只有一个标准，比如，只有有车、有房、有存款，才能算是好生活。这种单一价值思维在顺境时看不出有什么问题，可是一旦现实的情况与价值观有落差时，这种思维就会使人陷入不断的自我冲突中。而这种冲突将消耗你大量的精力，导致你与自己的目标及期望越来越远，从而陷入恶性循环之中。

3．绝对化思维

具有绝对化思维的人，经常以自我意愿为出发点，认定某件事情一定会发生或不会发生。它的表现是将“想要”“希望”绝对化为“必须”“应该”“一定要”。比如，他们经常有“我一定要成功”“别人一定要对我好”的想法。

这种绝对化的要求之所以不合理，是因为世界上的任何事物都有其

发展规律，它们不以人的意志为转移。所以，当某些事物的发展与他们对事物的绝对化思维相背离时，他们就会感到难以接受与适应，从而陷入情绪困扰之中。

4．理想化思维

当不切实际的期待远比现实所能满足的程度高时，人就会被自己的欲望绑架，也就不可能感到轻松、愉快。欲望是人前进的原始动力，其本身并没有好坏之分，不过，自我要求过高就等于被自己的欲望绑架了。作为一个有大脑、有理性的人，我们应该控制自己的欲望，而不是被自己的欲望支配和吞噬。要懂得人在宇宙中是无比渺小和微不足道的，当你以现实为中心，而不是以自我为中心时，就不会感到这么大的压力了。

事物都有自己发生、发展、结束的规律，你无力改变这个客观规律，所能做的只有以这个规律为中心，顺应这一规律，而不是挑战这一规律。将注意力集中到实际的事物上来，而不是过多地关注自己的臆想。

心理小课堂

从表面上看，完美主义似乎是一种非常好的生活方式，实际上它却是不折不扣的糖衣炮弹，许多人都被它所造出来的一丝不苟、认真负责的假象所蒙蔽。许多完美主义者都坚持着要么什么都不做，要做就要做到最好。一旦付出的努力最后没有收到理想中的回报，就会一蹶不振。

绝大多数惊慌、沮丧和愤怒的情绪，产生的根源其实都是人们把原

本希望的目标转为绝对不能改变的要求和命令，所有的事情都必须按照意愿发生，假如现实无法满足，失望和烦恼就会产生。

美国的日报《今日美国》做过一个统计，发现要做一个真正完美的人，一天24个小时远远不够：30分钟进行健身训练，45分钟用于清洁身体，2～4小时留给家人，45分钟读报，2～4小时看电视，1～2小时花在车里或公交车上，7～10小时用来工作，另外1～2小时用餐，大约8小时睡眠。另外，还要抽时间来看小说、听音乐、参加朋友聚会等。总的来说，根据美国记者们的计算，一天42小时比较理想。

所以只要稍加推测就会发现，完美主义者的大多数想法并不符合实际。他们的许多目标和要求往往太过理想化，几乎不可能变成现实。如果按照完美主义者要么不做，要么做到最好的做事态度，那么他们大多数时间就会保持在不做事的状态下。由此看来，不太完美的要求对我们来说是非常重要的。如果事情没有达到我们的期待，就要理性看待，不要期待过高。

错贴标签：消极暗示导致情绪起伏

给自己贴标签意味着用错误来树立一个完全负面的自我形象。它是一种极端的以偏概全的形式，既是在自寻烦恼，又显得荒谬、愚蠢。

在生活中，许多人都经常对自己说“我是一个非常差劲的人”“我一无是处”“我不善交际”等，这样就给自己贴上了一个错误的标签。错贴标签会使你在描述事情时使用不准确的字词，过于感情用事。比如，一

位正在减肥的人吃了一个冰淇淋后往往会想："我真是一头爱吃的猪，恨死自己了！"有了这种想法，她就会变得心烦意乱。

错贴标签后，我们往往会用各种各样的例子来证明自己的标签，比如，做事时顾虑重重，总是怀疑自己做不好，不由自主地证明自己很差劲。这种思维在脑海里根深蒂固，每次做事都会想到这些负面的内容，暗示自己做不好。

自我暗示常常具有意想不到的效果，会对一个人的心理状态产生极大的影响。当我们在进行自我暗示的时候，其实是在持续不断地给自己下命令。如果长时间进行自我暗示，那么就会形成一种习惯。这种习惯将会对一个人的态度和思维产生最直接的反应，进而影响人的身体和行为。

一旦一个习惯负面思考的人陷入了思维定式之中后，他就会消极地评价自己所面临的问题。更可怕的是，就算是积极的事件，当陷入了负面的思维定式以后，他同样会用消极的态度来看待问题。如果任由消极聚集，就会加深不幸感，使自己对灾难的感触更深，从而导致自我控制能力大大降低。

有一个人经常怀疑自己得了癌症，吓得要死，每天愁眉苦脸的，陷入焦躁不安的状态中，吃不下饭，睡不好觉，一举一动都表现出一个癌症患者的状态，仅仅半个月，他的体重就下降了十多斤。后来，经多家医院检查发现，他根本没有得癌症。听到这个消息后，他终于慢慢恢复了健康。

相反，有一个人被医院确诊为癌症，但是他并没有把这太当回事，经常进行积极的自我暗示："只要自己的精神不垮掉，就能战胜癌症，

逐渐好起来。”吃药时，他经常念叨：“这药肯定不错，吃了一定有效果。”走路时，他经常暗示自己：“生命在于运动，多散步，身体自然好。”渐渐地，这种暗示对他的身心产生了良好的作用，十多年都没有什么大碍，他对身体也越来越有信心了。

案例中的两个人形成了鲜明的对比，充分说明了消极暗示和积极暗示能导致完全不同的结果。消极暗示很容易使人的情绪起伏，对事物的判断产生极大的错误，出现认知偏离常态的现象。这种人思维容易被引入歧途，心理上经常处于困惑状态，在生活中处处碰壁，在工作上经常失败。

虽然消极暗示的危害极大，但是我们可以用同样的原理治愈消极暗示，那就是多运用积极暗示。于1920年首先提出自我暗示疗法的法国医师库埃有一句名言：“我每天在各方面都变得越来越好。”他让病人每天重复这句话，许多病人因此而得以康复。其实，暗示疗法就是让病人有一个好心情，有战胜病魔的信心，这样就可以调动人的内在因素，发挥主观能动性。就像古人说的“情急百病增，情舒百病除”。

心理小课堂

负面情绪源于消极的自我暗示，那么，常见的消极心理暗示有哪些呢？

1．“这件事肯定会被我搞砸”

有些人由于害怕做不好而不敢接手某件事情，他们都有这样的特点：总是习惯逃避，绕着机会走。即使机会来了，他们也不敢伸手。就

算已经准备齐全，他们也会选择临阵脱逃。因为他们一直在内心质问自己：“我真的有这个能力吗？万一出错了怎么办呢？”

2．“我需要帮助”

这类人从来不相信自己能独立完成某件事情，他们的软弱源于对自己的不信任，在生活中总是过于依赖别人，让别人处于控制地位。由于他们总认为“我不行”，所以最终沦为强者的依附者。

3．“我的想法肯定错了”

这类人总是怀疑自己的观点，不敢把内心的真实想法表达出来，尤其是在那些需要他们发表意见的场合，他们更不敢从容地表达自己的想法。

罪责归己：盲目揽错导致不堪重负

罪责归己会让人感到极端内疚，因为责任感强而背负整个世界，最后不堪重负，喘不过气来。

你是否经常对自己感到不满，喜欢对自己说“我应该……”“如果……”之类的话？比如：“如果我没有当着他的面说这个专业前景好，也许他报志愿就不会选错。”“都怪我，如果我当时没有给他打电话，他就不会在开车时接电话，也就不会出车祸了。”许多人之所以陷入罪责归己的思维误区，就是因为一直有“如果……那么……”的思维方式。这种思维误区的危害在于它只存在于主观的推理之中，严重打击人的自

信。

喜欢罪责归己的人，总会把事情的责任揽到自己身上，而且内心充满了内疚、自责、后悔等情绪。心理学把这种现象称为“负罪感”，它的产生往往是因为我们对自己所做的某件事或所说的某些话感到负有责任，觉得不该这么做或不该这么说。负罪感之所以危害极大，是因为我们所批判的往往不仅是我们的个别行为，还有我们整个人。

郭女士的弟弟突然在家中跳楼自杀，这让郭女士非常痛苦，不过，令她更痛苦的是，她觉得弟弟的死和她有关系。为了证明自己的猜测是正确的，她找出许多无可辩驳的理由。深深的内疚感每天都在折磨着她，令她痛不欲生。她经常自责说：“我真没用，简直太愚蠢了！怎么就没能阻止这一切呢？怎么就没看出他想自杀呢？昨天我还和他谈话，真不该那么说他。是我间接杀了他！”

郭女士就是典型的罪责归己，因为思维扭曲而盲目猜测自己弟弟的死因，觉得自己是弟弟自杀的导火索。不过，谁都没有预见未来的能力，否则一定会想方设法去阻止悲剧的发生。也就是说，她不该为弟弟的死而自责，这是不合逻辑的。她不该认为自己应该为弟弟的情绪和行为负责，因为这些都不在她的控制范围之内。

自责会给我们的心灵增加负担，让我们饱尝内疚感和羞耻感的折磨。所以，我们有必要增强自我意识，和“我应该……”“我真后悔……”等思维方式说再见。面对那些令自己自责的事情，应该做出客观的评价，实事求是地指出自己应负的责任，而不是盲目夸大自己的责任，把不属于自己的责任也一并承担。

如果因盲目揽错而不堪重负，那么可以利用以下几种方法消除心中

的负累。

1．做一些想做的事情

把注意力从那些令自己自责的事情上移开，做一些想做的事，特别是隐藏在内心深处的想法，比如去某个地方旅游，见某个一直想见的人，看一场特别想看的电影，等等。要保证自己能够全身心地投入其中，不在乎结果和成绩，因为做自己感兴趣的事本身就是一件非常有意义的事情。

心理学家研究发现，能够全身心地投入一件喜欢的事情之中，可以消除人们的不满情绪。心理学把这种状态叫作“意识流”，人们在这种状态下会把所有烦恼都忘记，甚至忘记自己。

2．认清自身的局限性

谁都不是万能的，都会犯各种错误，所以不必过于自责。糟糕的结果可能是由你造成的，更大的可能是各种因素合力造成的，所以不必为自己的失误承担全部责任。

3．认识到许多结果是不可更改的

要认识到许多结果是不可更改的，所以内疚只是一种消极的解决方法，更有效的解决方法是认识错误，剖析错误，分清自己和他人的职责，不要把所有的罪责都揽到自己身上。

4．竭尽所能帮助他人

这里所说的“帮助他人”，并不是只关注别人的需求，无条件地付出，而是投入自己的热情，竭尽所能地帮助他人。这样做能让你获得满

足感。美国的一个小组对几千名社会救援组织成员进行调查，询问他们为他人服务时自己能从中得到什么，结果他们的答案惊人一致：“精神快感、充实感。”

心理小课堂

为了研究罪责归己心理产生的原因，心理学家针对美国大学生进行了一项调查。研究人员要求学生们回忆并记录一件曾经给他人带去巨大喜悦的事情，结果发现，学生们对自我的不同看法对事件的叙述有很大的影响。那些信心十足的学生描述的情形大多是基于自己本人的能力带给他人的快乐，而那些信心不足的学生描述得更多的则是分析他人的需求，在意他人的感受。信心十足的人强调的多是自己的能力，而信心不足的人强调的多是利他主义。

由此可见，信心不足的人经常会把他人的需求放在首位，却忽略了自己的能力和正常需求，一旦事情出了纰漏，就把责任往自己身上揽，因为觉得自己没能满足他人的需求而自责。相比那些自我意识很强的人，这种人缺乏自我意识，是大家眼中的“老好人”，为此，他们付出了高昂的精神代价，更容易出现负面情绪。

以偏概全：偶遇挫折就一蹶不振

消极的人即使偶尔遇到一次挫折，也会以偏概全地认为是自己的

能力不足造成的，从而全盘否定自己的能力和价值，陷入绝望之中。

在人生的道路上，偶尔失败是在所难免的，不过失败在我们的人生中只不过是一个瞬间，过去和未来都不被包括在内。假如你因此就把自己看成一个一无是处的人，从此一蹶不振，就陷入了以偏概全的错误思维之中。一旦你的大脑被这种消极的想法充斥，就会有更多的负面情绪随之而来，把你压得喘不过气来。

有些人因为觉得自己某些地方不如别人而缺乏自信，始终不敢让自己去尝试新的事物；有些人因伴侣离他而去而意志消沉，变得对爱情失去信心；有些人因事业不顺而闷闷不乐，甚至选择以结束生命的方式摆脱这种负面情绪。

严重的挫折感在人的心理上引起强烈的反应，并给人带来巨大的压力。假如人长期受此折磨，身心健康就会受到损害，人也会变得颓废、消沉，甚至变得一蹶不振。此时，许多人都会变得愤愤不平，习惯将错误和失败迁怒于他人，甚至变得冷酷无情，以玩世不恭的态度对待生活和工作，却不懂得自我反省。更有甚者，还会变得精神失常，出现心理疾病。

有一个年轻人失恋了，可是始终无法摆脱失恋的打击，渐渐变得情绪低落，已经影响到了他的正常生活，也没办法专心工作。他陷入了以偏概全的思维模式，怨恨前女友的薄情寡义，悔恨不该傻傻地付出。后来，他只得寻求心理医生的帮助。

心理医生对他说，其实他的处境远没有想象中那么糟。为了说明这一点，心理医生问：“如果有一天，你坐在公园的长凳上休息，将一本非常喜欢的书放在长凳上，突然有个人径直向你走来，坐在你放在椅子

上的书上，把你的书弄坏了，你会有何感想？”

年轻人回答说：“我肯定特别生气，责怪他无缘无故损坏别人的东西。”

心理医生继续问：“现在我要告诉你，假如他是一个盲人，你又会怎么想呢？”

年轻人摸了摸头，想了想说：“那他肯定不知道椅子上放了本书，所以我不会生气。”

心理医生会心一笑，对他说：“同样是把你的书压坏，你前后的情绪却截然相反，你知道是什么原因吗？”

年轻人回答说：“可能是因为我对事情的看法不一样吧！”

对事情的看法不同，竟然能引起不同的情绪。很明显，有时候让我们难过和痛苦的并不是事情本身，而是对事情不正确的解释和评价。假如人们只是单纯地对自己的行为做出评价，把自己的行为划分为好的或坏的，那人们几乎不会有什么情绪上的困扰。许多人之所以会受到负面情绪的影响，是因为他们将对自己行为的不好评价延伸到对自己个人价值的评判上。即使偶尔犯了一个错误，他们也会将其看成不可原谅的行为，甚至把自己看成一个彻头彻尾的失败者。

心理学家发现，消极想法往往包括那些缺乏根据的推理，对问题的过度夸大或缩小，以及与自己进行消极的联系。比如“我没做好这件事，事业没希望了”“恋人与我分手了，其他人也不可能喜欢我了”“这次我在演讲时紧张得说不出话，以后演讲时肯定也会紧张得说不出话”……

每个人都或多或少会产生这些想法，面对这些观念，我们要做的就是主动质疑，因为负面情绪的产生实际上是一种警示，提醒我们注意自己的想法是否合理。

心理小课堂

情绪低落时，我们可以采取以下几种方法帮助自己摆脱这种情绪：

1．找出自己的缺点

当期望落空时，先不要抱怨，也不要失落，而是要好好想一下期望落空的原因，仔细想一下自己究竟在哪一方面比较欠缺。是执行力欠缺，还是表达能力较差，或者是与人相处的能力较弱。只要能够找到自身的不足，就能够坦然面对错失的机会，心中也就有了努力改进的方向。

2．调整自己的工作目标

一旦找到了自己的缺点，我们就要搞清楚自己的失望是否是目标太高造成的。所以，我们要立即调整自己的工作目标，从实际情况出发重新制定目标。比如，如果原先的目标是两年内创办一家公司，现在不妨把目标定为三年或四年，给自己一些缓冲的余地。

3．朝着目标不断努力

有了更为合理的目标，就要朝目标不断努力，持之以恒地提高自己的能力，这样才能每天进步，情绪才能保持稳定。因为你的目标合理，

来自目标的压力也是可控的，体内积聚的正能量将驱散那些消极情绪。

4．多经历挫折

无论是谁，顺风顺水总是不利于个人的成长。只有经历风雨，才能见到彩虹。挫折可以让一个人面对困难时变得更有勇气。所以，我们应该摆正面对挫折时的态度，那样才能不断成熟，成长为生活中的强者。

主观臆断：偏见容易带入感情色彩

在判断某件事情时，我们往往只会看到某一个面，而自动忽略其他有可能的情况。而且在大多数情况下，人们都趋于相信不好的一面，从而让自己陷入消极情绪中。

在生活中，我们经常会习惯性地以己度人，把自己的情感、意志强加到他人身上，从而导致歪曲事实，做出错误的评价。在心理学上，我们把这称作“自我投射效应”。其实，许多误会就是这样产生的，各种负面情绪也是这样出现的。

美国著名心理学家桑代克称其为“晕轮效应”，即受心理定式等的影响，人们的认知与判断常常只从局部出发，然后经过扩散而得出整体印象，最后往往以偏概全，形成判断误差。

有一个年轻的小伙子家中比较贫困，于是在结婚时和女朋友商量：“能不能一切从简，把金项链、金戒指和金耳环都免了？”女朋友说：“不行，因为这是规矩。”女孩的父亲也不同意，坚持男方购买金项

链、金戒指和金耳环，并且坚持要十万元彩礼。没办法，小伙子只好东挪西借，最后把钱凑齐了。

在婚礼上，女孩的父亲给小伙子一个红包，小伙子憋了一股气，接过来后直接把红包扔在了地上。经过许多人的劝说，他才捡起红包。后来有人说，你把红包打开，看看里面有多少钱吧！他打开后，发现里面一分钱都没有，只有一张存折，而存折上竟然有十万元存款。

原来，老丈人并不是想要从男方家捞钱，只是觉得按照当地的风俗一定要拿十万元彩礼，否则婚礼上会被人瞧不起。

故事中的小伙子并没有去了解老丈人的真正意图，而是依据自己的经验去推断老丈人的意图，这才引发了一连串情绪化的反应与冲动的行为。不得不说，这都是偏见惹的祸。

那么，常见的偏见都有哪些形式呢？

1．证实偏见

在主观上，假如我们支持某种观点，通常会倾向于寻找那些可以支持我们原先观点的信息，却会在不知不觉中忽略那些可能推翻我们原来的观点的信息。

证实偏见是普遍存在的。比如，假如我们特别讨厌一个人，那么我们就会特别关注他的负面信息，从而证明他确实是一个令人讨厌的人。证实偏见就像是大脑中的过滤器，把认为正确的留下，然后把剩下的都丢进垃圾桶中。无论是对某个人、某部电影，还是对某个产品，我们都容易陷入证实偏见的思维。

证实并非是错误的，也并非是不必要的。可是关键在于证实仅仅是

事物面貌的一部分。假如只有证实，就难以思考全面，很容易得出错误的结论。而假如从“伪证”的角度看现象，从反面去思考、质疑，最终的结论往往会更加可靠、更接近真实。

2．后见偏见

评价一件已经发生的事情时，我们本该根据事情发生前的因素进行分析。但是，我们往往会在不知不觉间受到结果的影响，认为该事件的发生是由一些可以预知的因素激发的，并且往往是在结局让人感觉无奈、悲伤的时候发生。而且经常会觉得，假如事先考虑到怎样处理这些因素，就可以避免这些令人不快的事情发生。

做错了某件事或者做出了对自己不是最有利的决策后，我们常常会感到后悔，觉得自己本可以做得更好一些，在事后往往会把结果归为一些可以预测的因素。我们往往在事后才会想到这一点，或多或少有些“事后诸葛亮”的意味。不过，我们应该想到，就算我们考虑到了这一方面，也会忽略另一方面；即便我们不犯这种错误，也会犯另一种错误。假如我们想从以往的过失中总结经验教训，就应该尽量减少已知结果对我们思维的影响，最好彻底忘记已知结果。

3．锚定偏见

锚定偏见指的是第一印象引导心理形成的偏见。比如，你问一个人：“你是二十岁之前发家致富的还是二十岁之后发家致富的？”他就会倾向于发家致富的时间是二十岁左右。假如你问同样一个人：“你是四十岁之前发家致富的还是四十岁之后发家致富的？”他就会倾向于发家致富的时间是四十岁左右。

心理学家研究发现，尽管最初的问题并没有什么实质性的意义，却

能够影响人们的判断。

心理小课堂

美国心理学家卢钦斯为了验证首因效应，特意编撰了两段文字，描写了一个名叫吉姆的男孩的生活片段。一段文字把吉姆描写成热情、外向的人，另一段文字则把他描写成冷漠、内向的人。比如，第一段文字中说吉姆与朋友一起去上学，走在洒满阳光的马路上，与店铺里的熟人说话，与新结识的女孩子打招呼，等等；第二段文字中说吉姆放学后一个人步行回家，走在马路的背阴一侧，没有与新结识的女孩子打招呼，等等。

在实验中，卢钦斯把两段文字加以组合：第一组，描写吉姆热情外向的文字先出现，冷漠内向的文字后出现；第二组，描写吉姆冷漠内向的文字先出现，热情外向的文字后出现；第三组，只显示描写吉姆热情外向的文字；第四组，只显示描写吉姆冷漠内向的文字。

卢钦斯邀请四组实验对象分别阅读一组文字材料，然后回答问题"吉姆是一个什么样的人"，结果发现，第一组实验对象中有78%的人认为吉姆是友好的，第二组实验对象中只有18%的人认为吉姆是友好的，第三组实验对象中有95%认为吉姆是友好的，第四组实验对象中有3%认为吉姆是友好的。

研究结果充分表明，信息呈现的顺序会对社会认知产生影响，先呈现的信息往往比后呈现的信息具有更大的影响力。

杞人忧天：庸人自扰导致郁郁寡欢

总是被悲伤情绪困扰的人，往往喜欢从悲观的角度看问题。这样一来，他总会看到事物不好的一面，心情自然好不到哪里去，悲伤的情绪也就会乘虚而入。

不知你是否在雨天担心过自己会被雷电击中，或者在坐飞机时担心过飞机会坠落？我国古代有个成语叫“杞人忧天”，讲的是有个人经常担心天会塌下来。其实，想想这些事情发生的概率，你就会发现，它的概率小到令人发笑。

无论是把一件小事夸大成灾难，还是视为极其糟糕的情况，都会产生许多负面情绪，比如焦虑、消沉、绝望、忧郁等。这些情绪不仅不会对事情的改善有帮助，还会影响我们的工作和生活，危害我们的健康。

吴先生觉得自己好像得了癌症，于是来到大医院检查，希望及时发现，不要错过最佳的治疗期。

医生问他：“你是否觉得身体上某个部位不舒服？”

吴先生回答说：“似乎没什么地方特别不舒服。”

医生又问：“有没有什么地方感觉很痛？”

吴先生回答说：“我觉得都还好，没什么痛的地方。”

医生问：“那你近期出现过体重减轻的状况吗？”

吴先生回答说：“没有，我的体重非常正常。”

医生忍不住问：“既然这样，你为什么怀疑自己得了癌症呢？”

吴先生回答说：“我看了一本书，上面说癌症初期没有任何症状，而我就是这样啊！”

这种杞人忧天令人啼笑皆非，当一个人陷入胡思乱想的深渊时，就会给他人这样的感受。比如，夫妻二人明明很恩爱，妻子却总是抱怨丈夫“你为什么对每个人都很热情，我看你对我的事不上心，对别人的事倒是挺上心的”。虽然明知道担心毫无作用，但依然会衡量情况到底有多么糟糕，因为庸人自扰而心烦意乱。

郁郁寡欢时，首先要考虑一下自己的烦恼到底从何而来，是本来就有还是庸人自扰，只有这样才不会让它成为你成长的绊脚石。实际上，我们许多人的忧虑都是非常荒谬的，只要看一下概率，就会发现那种忧虑是在杞人忧天，这样就可以消除大多数烦恼。

人们之所以会被悲伤的情绪干扰，是因为看待问题的方式不正确。所以，想要克服悲伤的情绪，就必须培养自己积极乐观地看待问题的习惯。一旦养成这种习惯，你整个人的状态也会随之改变。因为在你遇到问题时，总会看到希望，而希望往往会给予你克服困难的力量。

改变看问题的方式和角度实际上属于认知心理流派经常使用的手段。因为在认知主义者看来，人们之所以会被各种心理问题困扰，是因为看待问题的方式出了问题。因此，认知主义者在进行心理治疗的过程中，经常会引导来访者从另外一个积极乐观的角度去看待问题，一旦来访者这么做时，心理问题就会得以解决。

心理小课堂

曾经有一位心理学家进行了一个非常有趣的实验。他要求一群受试者在某月第一周的星期日，将未来七天担心会发生的事情都写下来，然后投进一个巨大的烦恼箱中。到了第三周的星期日，他与这些受试者一一核对各项烦恼是否都出现了，结果发现，其中没有发生的烦恼多达90%。

紧接着，心理学家又要求大家把已经发生的10％的烦恼再次丢入纸箱中，三周后再来寻找解决的办法。可是到了开箱的那天，大家惊奇地发现，剩下的10％的烦恼已经不再是问题了，因为他们已有足够的能力来应付。

心理学家进一步研究发现，在大多数人忧虑的事情中，属于过去的占40%，属于未来的占50％；所担心的事情92％都没有发生，而剩下的8%则是自己能够轻松解决的。

这些实验告诉我们一个道理：实际上，我们的烦恼大多是杞人忧天，所担心的事情通常不会发生。所以，烦恼并不可怕，真正可怕的是我们常常深陷于烦恼中而不自知，把美好的时光都浪费在那些根本不会发生的事情上。

心理测试　你的情绪是否“过火”了

具有偏执型人格的人喜欢走极端，对别人不信任、敏感多疑，经常

陷入敌对心理的旋涡中，严重影响身心健康。那么，你是否存在偏执情绪呢？快来测试一下吧！

测试内容

请根据自己近期的实际情况，如实回答以下问题，并计算出总分，判断你的情绪是否“过火”了。

1．你对别人是否求全责备？

2．你是否总是责怪别人给你制造麻烦？

3．你是否感到大多数人都不可信？

4．你是否会有一些别人没有的想法和念头？

5．你是否无法控制住自己发脾气？

6．你是否感到别人不理解你、不同情你？

7．你是否认为别人对你的成绩没有做出恰当的评价？

8．你是否总是感到别人想占你的便宜？

计分方法

没有	很轻	中等	偏重	严重
1分	2分	3分	4分	5分

结果分析

假如你的总分在10分以下，则说明你不存在偏执情况，是个心平气和的人。

假如你的总分在15～24分，则说明你存在一定程度的偏执，如果经常觉得环境不顺心，就要提高警惕并从自身找原因。

假如你的总分在25分以上，则说明你有偏执的症状，要学会控制情绪，不要“过火”。一旦遇到比较大的障碍，就要寻求心理医生的帮助。

后记

识情绪，察心理

俄国文豪托尔斯泰描写过97种不同的笑容和85种不同的眼神。毫不夸张地说，人类的面部是最富表现力的部位，它能表达多种复杂的情绪，比如惊奇、愉悦、恐惧、疑惑、悲伤、厌恶、轻蔑等。如果你足够认真地观察一个人的表情，相信你肯定能破译他的情绪密码。

在生活中随处可见这样的例子：嘴上说不紧张，实际上双脚却在不断地轻敲地板或者双腿一直在晃动；嘴上说时间很紧，实际上走路却慢腾腾的；嘴上说不后悔，实际上却在不停地拍打头部。人们总是试图掩盖内心的真实想法，只顾把精力集中在编造谎言上，却没办法控制自己的肢体动作。不经意间，他们就会把内心的秘密泄露在一个简单的肢体动作里。

“没说谎？那你说话的声音怎么突然颤抖了？”“不紧张？那你的语速怎么突然加快了？”在生活中，你是否经常遇到这种仅凭语言就能判断一个人是否撒谎的现象？语言真的能透露一个人的情绪吗？常识告诉我们，语言是人们最直接的交流工具，所有的语言都是自我心声的表露。而本书要告诉你的是，就算对方说话时言不由衷，其内心的情绪和心理状态也会通过语调、语速、措辞等泄露出来。

原来，表情、肢体动作、语言都是带有情绪的，也都能够泄漏一个

人的心理秘密。通过学习本书的知识，你将学会如何通过一个人的表情、肢体动作和语言识别他的情绪，察觉他的心理。

实际上，情绪是人遇到有效刺激时的第一神经反应，它先于理智思维产生，是无法刻意伪装的。就算对方已经意识到自己的情绪并刻意控制，也会在不知不觉中露出马脚。不过，这种微妙的情绪反应是极其短暂的，特别是对那些深谙心理伪装术的高手而言，这种反应可能仅仅只持续0.04秒。但是，只要你能抓住这一瞬间的情感变化，并结合当时的场景分析，就能撕破他的伪装，识别他的真实情绪和心理状态。

除了识别他人的情绪、察觉他人的心理外，通过本书的学习，你还能识别自己的情绪，察觉自己的心理，并且学会如何控制自己的消极情绪，如何表达自己的情绪，怎样疏导自己的消极情绪，怎样挖掘自己的积极情绪，并且还会了解到情绪和思维之间的关系。从某种程度上说，这部分内容比识别他人情绪、察觉他人心理更为重要，因为它和你的身心健康息息相关，直接决定了你的生活是幸福美满还是凄苦不堪。

最后，我们衷心地祝愿每一位读者朋友都能够在收获知识的同时过上幸福美满的生活！

Anxiety

Psychology

焦虑心理学

董心洁◎著



96%的人都有焦虑情绪，其中54%的人每天都在焦虑。

所谓焦虑，就是一种对潜在失控的恐惧。
我们越感到焦虑，生活就越糟乱。

焦虑，是一种心理恶习。
抽丝剥茧地对前因后果进行分析，让你的内心回归平静。

古吴轩出版社
中国·苏州

目　录

作者简介
前言
第一章 走近焦虑：让人身心俱疲的烦躁情绪
　　什么是焦虑
　　焦虑症的几种常见类型
　　焦虑来源大揭秘
　　关于焦虑症的六个认识误区
　　小测试：测测你的焦虑状态与特质
第二章 焦虑思维：焦虑者负面倾向的思考方式
　　焦虑者的思维方式
　　如何应对你的负面想法
　　正确看待你与焦虑的关系
　　小测试：测测你焦虑了吗
第三章 焦虑理论：心理学家对焦虑的认识
　　焦虑根源说：诱发焦虑的主要原因
　　自我焦虑说：存在即是焦虑
　　焦虑进化论：不断演进的焦虑理论
　　分离焦虑说：焦虑是分离带给人的不安感
　　叶克斯-道森定律：过度焦虑会阻碍能力发挥
　　小测试：测测你对否定评价的担忧程度
第四章 特定恐惧症：对特定事物感到惶恐万分
　　特定恐惧症是怎么回事
　　解读特定恐惧的形成原因
　　评估你的特定恐惧
　　克服特定恐惧的关键因素

小测试：测测你是否遭受忧虑的困扰
第五章 惊恐发作：突如其来的急性焦虑障碍
惊恐发作不是心脏病
惊恐发作者的心路历程
你的惊恐源于内心的脆弱
应对惊恐发作，别和惊恐较劲
小测试：广场恐惧症认知问卷
第六章 强迫症：自我施压的完美主义情结
强迫症：我控制不了我自己
脑中挥之不去的强迫性思维
反复出现的强迫性行为
别把强迫症看成你的敌人
对付强迫症的最佳“克星”
小测试：测测你的强迫症倾向
第七章 广泛性焦虑症：凡事爱往坏处想的习惯性思维
令人莫名担忧的广泛性焦虑
广泛性焦虑是怎样形成的
别让不确定的结果引起你的焦虑
如何对抗广泛性焦虑症
小测试：测测你的广泛性焦虑程度
第八章 创伤后应激障碍：创伤后因心理失衡而产生的焦虑
创伤后应激障碍：经历创伤后的产物
三组典型的创伤后遗症
创伤后应激障碍带来的影响
治愈五步走，带你告别创伤后遗症
小测试：测测你受创伤影响的程度
第九章 社交恐惧症：害怕与人接触的社交焦虑障碍

害怕交际，可能是患上了社交恐惧症
什么是社交焦虑思维
社交恐惧症患者的交往表现
如何才能克服社交恐惧症
小测试：测测你的社交焦虑状况
第十章 焦虑疗法：摆脱焦虑的系统调节方法
系统脱敏法：通过练习获得适应性行为
正念疗法：放松心情，体验当下
情绪宣泄法：释放消极情绪，化解焦虑
反向心理调节法：从积极的角度认识事物
接受与实现疗法：接受你的负面情绪
小测试：测测你的过错焦虑程度
第十一章 战胜焦虑：焦虑症的日常缓解方法
坚持运动，让身心释放焦虑
练习瑜伽，为你的身心减压排毒
感受音乐，让你的心不再焦虑
净化心灵，用冥想祛除焦虑
关注饮食习惯，调节你的焦虑水平
小测试：社会支持评定量表
后记
返回总目录

作者简介

董心洁　　，畅销书作家。多年来一直专注于研究思维、心态、情绪、性格、行为等与心理的关系，在实践研究中颇有建树。其擅长以透彻、直白的方式将深奥的心理学知识传达出来，让读者读后有所感、有所思。自从事心理学研究工作以来，已经帮助许多读者摆脱了心理困扰。

前言

你焦虑吗？

对于这个问题，相信大多数人都会不约而同地回答：“我焦虑，我经常焦虑，我十分焦虑。”

在当代社会，焦虑无处不在。它就像紧箍咒一样，套在每个人的头顶。当家庭关系不和，孩子总闯祸时会感到焦虑；当天气炎热，做事效率低下时会感到焦虑；当时间紧张，工作任务重时会感到焦虑；当开车上路，路上堵车时会感到焦虑……焦虑存在于人们日常生活中的方方面面，似乎无孔不入。

那么，你知道自己为什么会感到焦虑吗？是因为生活不如意、工作压力大，还是因为经济负担重？其实，这些都是引发你焦虑的外在诱因，你的思维方式、认知模式和对自己的高要求等才是诱发焦虑的根源。

一谈到焦虑，很多人在第一时间想到的就是烦躁、痛苦、悲伤、着急等负面感受，把焦虑看成是自己的敌人。其实，任何事情都有两面性，焦虑也并不是一无是处的，适当的焦虑对人们的生存发展是有益的。请你想一想，如果你在做一件事时丝毫不会感到焦虑，没有紧张感，那你还会十分认真负责地完成这件事吗？是不是得过且过的概率居高？但是，过度的焦虑也会影响人们能力的发挥，比如：很多学生在考试前情绪过度紧张，导致考试时发挥失常；有些人在公众场合说话吞吞吐吐；等等。这些实例就是过度焦虑带来的负面影响的佐证。

有研究表明，美国焦虑症患者的人数比例在18%左右，是抑郁症患者的2倍，而且，这一数据还有逐渐上升的趋势。但是由于人们对焦虑症的认识不足，大约有70%的焦虑症患者并没有接受过治疗或者治疗程度不够。在这样的现状下，许多人就带着焦虑问题生活，严重地影响了自己的身心健康。

很多人对焦虑的认识都存在一些误区，如认为焦虑症就是精神病，患上了焦虑症就代表自己存在人格缺陷，在某方面低人一等。其实，这种想法是极其错误的，焦虑只是我们生物遗传的一部分，是人们的一种基本的情绪体验，即使你感到焦虑或患有焦虑症，也不必因此而感到尴尬或内疚。积极地寻求帮助与治疗，你便会摆脱焦虑的困扰，你的生活也会恢复以往的平静。所以，正视你的焦虑感受，了解焦虑症的成因，扫除认识误区，才是你正确的选择。

本书介绍了焦虑的本质和来源，阐述了罗洛·梅、克尔凯郭尔、弗洛伊德、奥托·兰克、叶克斯和道森等心理学家对焦虑的认知与看法，并结合当代人们的实际焦虑症状，分别从特定恐惧症、惊恐发作、强迫症、广泛性焦虑症、创伤后应激障碍、社交恐惧症这六大类焦虑症出发，解读了焦虑症患者的思维方式与想法，仔细地分析了多种由焦虑引起的常见心理问题，并结合许多具有代表性的案例，总结出了许多简单、实用、有效的应对焦虑的技巧，帮助读者更好地应对与掌控焦虑。

而且，本书运用理论与案例相结合的写作方式，没有对读者进行枯燥乏味的说教，反而可以深入浅出地帮助读者理解焦虑，给读者带来更好的阅读体验。

古人作战时讲究“知己知彼，百战不殆”。我们在面对焦虑时也是如此。只有先了解焦虑，知道焦虑到底是怎么回事，摒除焦虑的误区，你

才会找对方法，摆脱焦虑对你的困扰，战胜焦虑。所以，如果你感到焦虑，又不知该拿焦虑如何是好，那么就请你翻开本书，寻找答案吧！

相信读过本书后，你会豁然开朗的！

第一章　走近焦虑：让人身心俱疲的烦躁情绪

一说起焦虑，相信很多人都有一肚子苦水，诉说焦虑给自己带来的烦恼以及自己当前的焦虑处境。在生活的重压下，焦虑症似乎成了一种流行病，令人无可奈何。但是，你真的了解焦虑吗？你知道自己为什么会焦虑吗？焦虑是我们情绪的敌人吗？其实，很多时候，我们都误解了焦虑，将焦虑看成是消极的情绪，却没有意识到，焦虑提醒了我们周边潜在的危险，让我们对周围的环境做出了恰当的反应。

什么是焦虑

> 焦虑的核心问题是担心，是对未来感到没有把握的一种感受。比如担心失业，担心发生交通事故，担心得重病，担心买不起房，担心钱不够花。

俗话说："人无远虑，必有近忧。"这本是古人告诫人们要有忧患意识，对事情要有长远的考虑，不能只顾眼前。但是对生活压力大的现代人来说，焦虑俨然成了一种普遍现象，每个人都有不同程度的焦虑感。

那么，究竟什么是焦虑呢？

从心理学的角度来说，焦虑是个体对即将来临的、可能会造成危险或威胁的情境所产生的紧张、不安、忧虑、烦恼等不愉快的复杂情绪状态。焦虑产生于危险不明确而又会来临时，人们对危险持有警戒态度，并伴随无助、不安、紧张、忧虑等心理状态。

从焦虑心理学概念来看，焦虑具有以下几个特征：

1．焦虑是一种不愉快的情绪状态

焦虑如同喜怒哀乐一样，是人们共有的一种基本的情绪状态，只是这种情绪是不愉快的，是消极的。如提心吊胆、感到身心不安等，甚至会有末日降临的感觉。

2．焦虑是一种综合的情绪体验

焦虑是由紧张、不安、忧虑、烦恼、恐惧等多重感受交织在一起而形成的一种复合性情绪反应，是一种综合的情绪体验。

3．焦虑是一种具有不确定性的情绪状态

焦虑是一种指向未来的具有不确定性的情绪状态，它意味着某种威胁或者危险即将到来或者将要发生，但实际上没有任何威胁或危险，即此时的焦虑属于“无中生有”；或者用合理的标准来衡量时，诱发焦虑的事情与焦虑的程度不相符，即表现得“小题大做”。

4．焦虑会引起行为异常及身体不适

在焦虑体验存在的同时，人们常常会出现异常的行为，身体会有不适的特殊感觉，甚至伴有明显的身体功能障碍。常见的表现如下：

类别	常见表现
行为异常	来回走动、小动作增多、表情紧张、姿势僵硬、坐卧不安等
身体不适	胸闷发紧、嗓子发堵、呼吸困难、全身无力等
身体功能障碍	出汗、颤抖、呕吐、尿急、尿频、心悸、头晕等

在有些情况下还可能表现为睡眠障碍，如失眠、梦魇等；或表现为胃肠不适、消化功能紊乱等。焦虑是一种主观感受，你将注意力放在哪里，你的精力和情感就会投入到哪里，因此，要想不受制于焦虑，你就得将自己的注意力从焦虑的问题中转移出来。

在瞬息万变的社会中，对将来的事情有所担心是可以理解的，这可

以让我们更好地适应将来。但是焦虑症的焦虑往往是一种“杞人忧天”式的空想，对不确定是否发生的危险进行消极的预判，从而使自己变得“风声鹤唳，草木皆兵”。

心理学冷知识

焦虑如同其他情绪一样，是我们的朋友，而不是我们的敌人。焦虑的存在是为了让我们对周遭环境中的潜在威胁或危险存在警惕心理，它的出现传达了这样的信息：你所关心的人或事正面临着威胁或危险，请你做出恰当的反应。

焦虑症的几种常见类型

焦虑症可以细分为多种类型，每一种类型都有自己独有的特征，了解每一种焦虑症的特征，我们就可以对症下药，采取最有效的治疗方式。

焦虑症是一种以焦虑情绪为主要表现的心理障碍，人们在面对不同的刺激或情形时，会表现出不同形式的焦虑。

常见的焦虑症有以下六种类型：

1．特定恐惧症

特定恐惧症是指对某些特定事物或情形感到恐惧，如电梯、飞机、雷电、黑暗、某些动物等。

这类患者在潜意识中认为这些事物是不安全的，如电梯可能坠落，飞机可能坠毁，雷电可能伤到人等，于是他们便会避免与其接触。

2．惊恐发作

惊恐发作，也称为急性焦虑发作，即在无明显原因或无特殊情境的条件下，患者在生理或心理上突然出现恐惧反应。

惊恐发作的典型表现有心悸、眩晕、出汗、颤抖、腰膝无力、呼吸困难，出现失控感或濒死感等，让患者产生一种“求生不得，求死不能”的感觉。

惊恐发作通常会引发广场恐惧症等逃避症状，而且会严重影响人们的活动意愿。

3．强迫症

强迫症是一组以强迫性思维和强迫性行为为主要表现的焦虑症状。很多强迫症患者都会产生“我控制不了我自己”的想法。

强迫性思维是思想层面上的表现，即脑中经常反复出现令人感到困扰的想法或画面，如经常怀疑门窗未关紧，怀疑水龙头未关好，怀疑自己要失控等。

强迫性行为是动作层面上的表现，即患者强迫自己实施的某些行为，如反复检查门窗、水龙头，敲门一定要敲三下等。

4．广泛性焦虑症

广泛性焦虑症指的是在没有明显诱因的情况下，对各种事情产生广泛而持久的过度焦虑，表现为持续性的紧张不安，并趋向于慢性过程。

这种焦虑症患者总是幻想可能出现的各种消极后果，通常会给人留下“神经质”的印象。此类患者除了有紧张不安的焦虑情绪体验外，身体上也会出现一些异常表现，如失眠、坐立不安、颤抖、出汗过多、心悸、气短、尿频、肌肉紧张等。

5．创伤后应激障碍

创伤后应激障碍（简称PTSD）是指个体在经历某种威胁或伤害后而出现的过度恐惧，是一种经历创伤后的心理失衡状态。创伤往往具有令人异常惊恐或灾难性质，如被抢劫、被强奸、遭受身体暴力、发生交

通事故、经历地震等。

此类患者通常会做噩梦，或在头脑中不时回忆，表现出紧张、易怒、高度警觉的状态，给人一种疏离的感觉。因担心灾祸再次发生，或沉浸在灾祸中无法自拔，很多患者会酗酒或滥用药物，进而感到抑郁、绝望。

6．社交恐惧症

社交恐惧症，又叫社交焦虑症，主要指对社交场合和人际接触过度担心、紧张和害怕的焦虑情绪。

此类患者在公众场合说话时会脸红，害怕与他人目光对视；在公众场合进食时会紧张不安，担心自己行为不当；在开会或聚会等场合，也会表现出明显的紧张、害怕等情绪。由于对社会交往过度担心，所以无法与他人进行正常的社交活动，也会给人留下孤僻的印象。

一般来说，有焦虑症的人通常不会只出现一种症状，而是会出现多种症状。因此，我们要对常见的焦虑症症状有所了解，对焦虑有整体的认识，从而将自己从焦虑症中解放出来，不让焦虑影响我们的生活。

心 理 学 冷 知 识

美国心理健康机构流行病学领域调查表明，焦虑障碍是最普遍的心理健康问题，大约对8.3%的人口有影响。英国滑冰运动员戴维·金在谈及个人经历时曾说：“若不能直面自己的焦虑，及时、有效地加以处理，它只会有增无减；若无视它，也就无法将它转化成对当下或日常活动有用的力量。”

焦虑来源大揭秘

每个人焦虑的原因不一而足，同一件事情，可能对这个人来说是小事一桩，不值得焦虑，对另一个人来说却会使其恐慌担忧。所谓“甲之蜜糖，乙之砒霜”，是否会焦虑其实更多地取决于主观想法。

当你面对没有把握的事情时，往往会出现焦虑情绪，这是一种正常的情绪表现。但是，如果焦虑的程度与客观事件明显不符，或者焦虑持续时间过长，则会被诊断为焦虑症，这不仅会严重影响自己的生活，还会给他人带来不便。

那么，焦虑症到底是如何形成的呢？为什么人们会患上焦虑症呢？具体来说，焦虑症形成的原因主要有以下几点。

1．恐惧

恐惧是焦虑症的主要诱因，恐惧更多的是人的一种本能，是某种意义上人的基本能力，这种能力可以帮助我们逃离危险，摆脱威胁，从而更好地生存。而焦虑是恐惧情绪的升级。这就是说，当你对某些事物产生过度的恐惧时，便会感到焦虑，如果这种焦虑的感觉持续时间较长，那么就有患上焦虑症的倾向。

2．过度认知的思维方式

专家们通过研究发现，焦虑症患者的思维方式与普通人的思维方式有很大的不同，他们倾向于把模棱两可、无法确定的事件看成是危机的

先兆，认为坏事情肯定会发生在自己身上，从而感到异常无助，紧张不安。即使是一件很小的事情，在他们的眼中，也是一件十分严重甚至是危险的事情。正是这种过度认知的思维方式，使焦虑如影随形。

由此可见，一个人的认知模式对周围环境的判断及自己的生活会产生很大的影响。焦虑症患者在生活中经常会因为错误的认知而对自己产生消极的评价，概括起来，主要有以下几种。

认知模式	表现	对自己的评价
爱走极端	十分绝对，认为事情非黑即白，一遇到挫折就会有很强的挫败感，失去自信	认为自己没有任何价值，很差劲
处事消极	总是看到生活中消极的一面，自动忽略积极的一面	认为自己的生活没有希望
思维固化	认为事情只要发生过一次，就会再次发生，生活中的不幸一定也会再次发生	认为自己会一直陷入困难和不幸中
疑心重	怀疑自己马上就要生大病或是遇到不好的事情，整天无中生有，瞎担心	认为自己的生活会很糟糕，对生活失去信心
放大错误	把一般性的过失、挫折和困难看得过于严重，夸大自己的不足，低估自己的长处	对自己没信心，认为自己没有能力
错误推断	把自己的不良感觉当成事实，认为产生不良感觉是因为自己做了不好的事情	认为自己能力不强，总是做坏事

3．对自己的道德和完美主义的要求

弗洛伊德提出了本我、自我与超我的人格三段论，以此构成了人的完整的人格。其中本我是与生俱来的，是潜意识的冲动与本能；自我是自己意识的存在与觉醒，一方面调节着本我，另一方面又受制于超我；超我是人格结构中的道德部分，期望追求完美的自己，若违背了自己的道德准则，则会产生罪恶感及焦虑感。

比如，在工作了一天后，你的身体感到极度疲惫，在回家的公交车上，你看到有老人上车，却没有给老人让座。事后回想起来，你会认为自己当时的做法是错误的，不管出于什么原因，你都应该把座位让给老人，你出现这样的想法正是因为追求“超我”认知中的完美主义。而你在现实生活中的做法与这种想法恰恰相反，因此，你会认为自己做了错事，于是开始变得烦躁、焦虑。

4．环境的变化

环境也会诱发焦虑症。生活中环境的变化、应激事件的刺激、生活的压力及失落感都会引发焦虑症，比如离婚、失业、丧偶、财务危机、患病等。

根据弗洛伊德的理论，这种焦虑是由现实和自我之间的矛盾产生的，总结起来就是害怕受到外部世界的伤害。

我们大多数人都不喜欢变化，变化会让我们缺乏安全感，变得紧张不安，从而感到焦虑。正如托马斯·霍姆斯和理查德·拉赫在“社会再适应评价”量表中得出的结论：太多的变化会击垮一个人，让他们的生理和心理濒临崩溃的边缘。

当然，除了以上几点原因，焦虑症形成的原因还有很多，比如遗传因素、疾病因素、性格因素、不良嗜好等，无论是内在的心理因素，还是外在的环境因素，都有可能引发焦虑症。了解诱发焦虑的各种因素，才能更好地帮助人们预防和缓解焦虑，远离焦虑症的困扰。

心理学冷知识

古罗马著名哲学家爱比克泰德曾说：“真正妨碍人们的不是事情本身，而是对事情的看法。”你的大脑会绑架你的情绪，一点挫折与意外可能会因为你的消极思维方式而让你变得焦虑不安。如果经常出现这种情况，你内心的循环可能就会失控：一开始是因为威胁或危险而焦虑，但是恐惧会让你过度反应，使情况变得更糟，这样你自己就会更加焦虑，如此恶性循环，焦虑便会一直影响你的生活。

关于焦虑症的六个认识误区

焦虑症不是多么难缠的东西，更不是什么不治之症，你不必因为患有焦虑症而觉得自己低人一等。正确认识焦虑症，采取积极的治疗方式，自然可以摆脱焦虑症。

生活在这个快节奏的社会，人们或多或少都会存在一些焦虑情绪，甚至有些人已经患上了焦虑症，但是由于对焦虑症的认识不足，人们对此很难重视起来。甚至有些人把焦虑当成是个人性格的缺点，因焦虑而感到内疚或是尴尬，给自己的生活带来了不良影响。

人们对焦虑症的错误归因导致他们无法正视焦虑症，也就耽误了对焦虑症的治疗，如果任其发展，后果不堪设想。因此，我们只有消除对焦虑症的误解，才能更好地应对焦虑症。

认识焦虑症的常见误区有以下几点：

1．有焦虑的感觉就代表患上了焦虑症

在日常生活中，每个人都会有焦虑的感觉，这是人之常情，就好像大脑中形成的一个固定的“程序”，当我们认为自己要面临威胁或危险时，这个“程序”就会启动，我们就会产生焦虑。因此，有焦虑的感觉并不代表就是患上了焦虑症。

要辨别自己的焦虑是否属于焦虑症，可以从以下两个方面来判定：

（1）是否持续较长时间

偶然出现短时间的焦虑情绪，并不能称之为焦虑症。一般来说，焦虑情绪出现了较长时间，至少在一个月以上，才能称之为焦虑症。因此可以说，焦虑症的焦虑具有“长期性”的特点。

（2）是否影响自己的正常生活

焦虑症的焦虑情绪比较严重，会影响自己的正常生活。比如，因为焦虑而导致工作效率下降、人际关系恶化等。

只有满足了以上两点，才可以判定为焦虑症。

需要注意的是，此处对焦虑症的判定是一个较为粗糙的评判，要确定是否患有焦虑症，往往需要专业的心理咨询和治疗人员根据实际情况来进行诊断。

2．焦虑症就是精神病

焦虑症是由焦虑情绪引发的心理障碍，以焦虑情绪体验为主要特征。病因之一是脑部化学递质分泌不足。而人们所说的精神病，往往指的是精神分裂症，这两种症状的脑部化学递质有所不同。

而且，精神病患者的认识、情感、意志、动作行为等均可出现持久的明显的异常，如出现幻听、妄想等情况，表现为不能正常地学习、工作、生活，动作行为难以被一般人理解，严重的患者甚至会出现自杀或攻击、伤害他人的行为。而焦虑症患者在绝大多数情况下都不会出现幻听、妄想等情况，与精神分裂症的症状有所区别。

3．焦虑症靠个人意志完全可以克服

焦虑症是焦虑的病态反映，需要专业、系统的治疗方法才能克服，如借助专业书籍、心理咨询等。用坚强的意志面对焦虑的情绪，确实可以缓解焦虑，但是仅仅靠个人的意志是无法完全克服焦虑症的。当焦虑症发展到比较严重的阶段时，就不是意志力所能克服的了。

4．改变性格就能克服焦虑症

有一部分焦虑症患者在性格上可能比较内向，但性格内向并不是焦虑症的全部成因，还有很多因素都会诱发焦虑症，如家族遗传、生活压力大、消极的思维模式、不良的生活习惯等，因此，不必刻意通过改变性格来克服焦虑症。

5．只要按时按量服用药物，就可以治愈焦虑症

药物治疗对焦虑症有一定的帮助，但焦虑症并不仅仅是由生理因素引起的，不良的思维方式、对自己的高要求、对环境变化的适应能力等，都是引起焦虑症的关键因素，因此，仅仅采用药物治疗的方式很难达到治愈焦虑症的目的，药物治疗与心理咨询是相辅相成的。

6．只要放松心情就不会患上焦虑症

生活紧张、压力大确实会诱发焦虑症，适当地放松心情，减慢生活的节奏，确实可以缓解焦虑的情绪，但这种做法只治标不治本。焦虑症并非纯粹是由生活紧张、压力大而引起的，更值得我们注意的是焦虑情绪背后消极的思维方式及与之相关的负面行为。只有抓住焦虑症的核心问题，从根本上改变这种消极的思维方式，才能有效地“治本”。

如果你正在为焦虑症而烦恼，不妨先试着了解它，正所谓“知己知彼，百战不殆”，只有充分地了解了焦虑症，才能更好地战胜它。

心理学冷知识

杰弗里·施瓦茨博士和莎伦·贝格利博士认为，大脑环路运作遵循“最繁忙者生存”法则。也就是说，一旦形成了大脑回路，大脑就会召集尽可能多的神经元或脑细胞，焦虑越多，大脑将会越多、越快、越容易地映射那些焦虑的神经联结。当我们想办法消除焦虑的时候，实际上是在掌控思维的转换力，以此来改变大脑的处理过程。

小测试：测测你的焦虑状态与特质

你感到焦虑吗？你知道自己当前的焦虑状态吗？你一贯的焦虑情况是怎样的呢？在遇到一些事情时，你会习惯性地开始焦虑吗？你是不是感觉自己的反应与他人相比过于强烈？那就来进行下面的测试吧！

请你根据一周以来的实际感觉完成下面的焦虑状态测试表与焦虑特质测试表。在相应的选项下面打“√”，帮助你了解自己的焦虑状态与焦虑特质情况。

焦虑状态测试表

序号	题目	完全没有	有些	中等程度	非常明显	计分
1	我感到心情平静					
2	我感到安全					
3	我是紧张的					
4	我感到紧张束缚					

续表

序号	题目	完全没有	有些	中等程度	非常明显	计分
5	我感到安逸					
6	我感到烦乱					
7	我现在正烦恼，感觉这种烦恼超过了可能的不幸					
8	我感到满意					
9	我感到害怕					
10	我感到舒适					
11	我有自信心					
12	我感到神经过敏					
13	我极度紧张不安					
14	我优柔寡断					
15	我是轻松的					
16	我感到心满意足					
17	我是烦恼的					
18	我感到慌乱					
19	我感觉镇定					
20	我感到愉快					
总分统计						

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为1、2、5、8、10、11、15、16、19、20，其余为正向计分题。

计分标准参考下表：

题目	完全没有	有些	中等程度	非常明显
正向计分题	1	2	3	4
反向计分题	4	3	2	1

将20道测试题的得分相加，即得到总分。

测试结果

本测试的平均评分为39.71±8.89（男），38.97±8.45（女）。

将你的测试结果与平均评分进行对比，就可以对自己的焦虑程度进行恰当的评估，分数越高，表明你的焦虑程度越高。

焦虑特质测试表						
序号	题目	几乎没有	有些	经常	几乎总是如此	计分
1	我感到愉快					
2	我感到神经过敏和不安					
3	我感到自我满足					
4	我希望能像别人那样高兴					
5	我感到我像衰竭了一样					
6	我感到很宁静					
7	我是平静的、冷静的和泰然自若的					

续表

序号	题目	几乎没有	有些	经常	几乎总是如此	计分
8	我感到困难一一堆积起来，因此无法克服					
9	我过分忧虑一些事，实际上这些事无关紧要					
10	我是高兴的					
11	我的思想处于混乱状态					
12	我缺乏自信心					
13	我感到安全					
14	我容易做出决断					
15	我感到不合适					
16	我是满足的					
17	一些不重要的思想总是缠绕着我，并打扰我					
18	我产生的沮丧是如此强烈，以致我不能从思想中排除它们					
19	我是一个镇定的人					
20	当我考虑目前的事情和利益时，我就会陷入紧张状态					
总分统计						

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为1、3、4、6、7、10、13、14、16、19，其余为正向计分题。

计分标准参考下表：

题目	几乎没有	有些	经常	几乎总是如此
正向计分题	1	2	3	4
反向计分题	4	3	2	1

将20道测试题的得分相加，即得到总分。

测试结果

本测试的平均评分为41.11±7.74（男），41.31±7.54（女）。

将你的测试结果与平均评分进行对比，就可以对自己平时的焦虑程度进行恰当的评估，分数越高，表明你的焦虑程度越高。

注意事项

（1）焦虑状态测试表和焦虑特质测试表适用于具有焦虑症状的成年人，具有较为广泛的适用性，效度高，能测定被试者的情境性焦虑和特质性焦虑，不仅可以评估一个人的焦虑程度，还适合于精神卫生调查。

（2）焦虑状态测试表可以反映被试者当前焦虑症状的严重程度，焦虑特质测试表可以反映被试者平时的焦虑情况。

第二章　焦虑思维：焦虑者负面倾向的思考方式

当我们感到焦虑时，其实是我们的大脑一直在被焦虑的思维控制，这种倾向于负面的思考方式使我们的焦虑情绪更甚。正确看待我们脑中的焦虑想法，摒除脑中对事件的负面认知，寻找积极的因素与对事情发展有利的一面，才更有助于缓解我们的焦虑。

焦虑者的思维方式

焦虑者会将一件很小的事看得很严重，甚至觉得自己的预测与想象就一定是现实。正是这种负面的思维方式，让焦虑者总是捕捉负面的信息，获得消极的认知。

焦虑者与其他人看待事情的方式不同，他们倾向于将事情朝消极、片面的方向考虑。为了避免事情一发不可收拾，焦虑者往往会十分敏感，对于一点小事也经常表现得小题大做，令人难以理解。

其实，很多焦虑者也意识到是自己过于担忧，事情远没有自己想象的那么严重，但是他们无法阻止脑中的这种想法，如果他们试图压制脑中的消极想法，焦虑的感觉就会更加强烈。

田宁对自己的要求很高，无论是在生活中还是在工作中，田宁都十分敏感，一点小问题在她眼中都会变成无可挽回的大问题。

田宁跟朋友们在一起时，如果有一个朋友对着她眨了下眼睛，或者在她说话时用手摸了摸耳朵，田宁就会觉得这个朋友不喜欢自己，认为自己是个傻瓜。

在工作中，田宁总是追求极致准确，只要报表或者工作汇报出现一点差错，她就会感到十分不安，觉得自己可能会因此被辞退，进而丢了工作，没有经济来源。为了保证结果的准确率，田宁总是亲力亲为，这导致她对每项工作都耗费心力，渐渐觉得精力不够用。而面对这样的结

果，田宁又担心领导会因为自己难以胜任工作而辞退自己。

在这样的工作压力与心理压力下，田宁经常感到不知所措，最后竟然选择了辞职，这让她的同事和老板都很震惊。

其实，田宁的想法与行为就是焦虑者典型的思维方式与行为方式，他们习惯于将一点点小问题扩大化，甚至无中生有，捕风捉影，希望用行为来阻止自己的消极思维，最后却往往使自己心力交瘁。

焦虑者典型的思维方式有以下几个特点：

1．对潜在的危险十分敏感

对焦虑者来说，不管危险是否存在，他们都会觉得这种危险会发生，好像自己有预知未来的能力一样，预测危险就成了他们日常生活的一部分。很多焦虑者会说这样做是“防患于未然”，实质上，他们更多的是为了抚平内心的焦虑情绪，让自己的不安心绪逐渐得到安宁。例如，案例中的田宁总是担心工作中会出差错，所以凡事总亲力亲为。

实际上，焦虑者的表现形式还有很多，例如，担心自己会被水龙头上的细菌感染，所以反复擦拭水龙头；担心他人会对自己有负面的评价，所以总是观察他人的神情；害怕飞机会失事，因而避免乘飞机出行；等等。

2．想象最坏的结果

焦虑者总是会将当前的问题扩大化，想象最坏的结果。在他们眼中，没有小事，只有灾难。而实际上，焦虑者想象出来的结果大多是不会到来的。

例如，在体检后，医生告诉焦虑者他很健康，但建议焦虑者稍微控制下胆固醇。焦虑者此时想到的大多是“我的胆固醇偏高吗？我是不是患上了心脏病？我一定会心脏病发作的”。再如，有人在焦虑者的生日聚餐中提前离席，并说明自己有紧急的事情需要处理，此时，焦虑者的想法大多是“他一定是故意找借口离开的，我是一个不受欢迎的人”。

请你想一想，你是不是也会经常将事情想象出最坏的结果呢？作为一个旁观者，你觉得以上两种想法中肯吗？

3．忽视积极因素

焦虑者就像戴着有色眼镜一样，将积极因素自动过滤掉，而只看到消极的、负面的内容，对不好的事情十分敏感。如过度关注不喜欢自己的人和已经发生的不好的事情，而忽略那些与自己友好相处的人、有好结果的事。

他们也常常会忽视自己的付出，贬低自己的能力，认为自己所做的这些都不值一提，算不上什么，如果自己没有做到某事，就是一个失败者。

对焦虑者来说，他们的情绪主导着自己的思维，而且，他们对人对事总是有自己的判断标准，即使这种判断标准十分片面，也会让人觉得无法反驳。因为，在他们脑中产生了一个想法后，他们便拒绝接受与这种想法相左的证据，并自动屏蔽这些内容，而只关注会强化这些想法的证据，这也就使得焦虑者的焦虑情绪更严重。

当然，焦虑者的负面想法还有很多种。你也可以将遇到的事情以及自己的焦虑想法写下来，从而作为一个旁观者，试着中肯地看待问题，或是在事情结束后回顾自己的焦虑想法，了解自己的思维方式。如表：

事情或场景	我的焦虑想法	我的思维方式
（有人中途离开我的生日聚会）	（我是一个不受欢迎的人）	（灾难化理解）
……	……	……

注意事项：

（1）括号里的内容要根据你的实际情况进行填写。

（2）事情或场景列得越详细，越有助于你理解自己的思维方式。

心理学冷知识

研究表明，即使在手腕上绑一条橡皮筋，并不断拉伸，也并不会阻止焦虑者的负面想法。而这样的治疗方法反而会强化消极思想，使它们出现得更加频繁。

如何应对你的负面想法

> 焦虑者会产生很多负面想法，并会为此感到焦虑。但实际上，很多事情并不像他们想象的那么严重。因此，用积极的想法和行为应对自己的负面想法，能帮助自己赶走焦虑。

焦虑者脑中经常会出现各种负面想法，这些想法会误导他们，使他们觉得自己正在面临着巨大的威胁，因而变得更加紧张、焦虑。其实，认真看待自己的负面想法，并对它们进行检验，你就会发现，这些负面想法是没用的，甚至是可笑的。

当然，焦虑者的焦虑想法大多时候是不受自己支配的，即使他们知道不应该这样想，脑中还是会不由自主地出现这些想法。

当你意识到自己产生了焦虑的负面想法后，你可以试着这样做：

1．告诉自己“想法不是事实”

想法不是事实，实际情况不会随着你的想法而改变，不会因为你有负面想法就发生同样糟糕的事情。所以，请你不要将自己的想法与事实等同，因为这只会使你更加焦虑。

例如，你坐在公交车上靠窗的座位，在你座位不远处站着三个年轻人，他们边说边笑，还时不时地望向你座位的方向。此时你的想法大概会是“我脸上有什么脏东西吗？他们一定是在嘲笑我，我一定有什么地方做得不好，引起了他们的关注”。

虽然你并不知道他们的真实想法，不清楚事实到底是怎样的，但是你会笃定自己所猜想的就是事实。于是，你会如坐针毡，恨不得立刻下车，远离人群，以平息自己的焦虑。如果你足够冷静，朝着他们看向的窗外望去，你可能会发现，外面的广场上有一个穿着玩偶服装的人在表演。如果你知道了这个事实，你还会如此焦虑吗？

想法与事实不能等同，你不要因为自己的焦虑而笃定想法就是事实，当你得知了事情的真相后，你就会发现自己当时的想法多么幼稚了，根本无关紧要。

2．将负面思维转换为现实思考

当你的脑中出现了负面思维后，你也可以换一种方式思考，考虑一下实际情况，不要“一条路走到黑”。

拿上文中公交车上的一幕这个例子来说，你可以这样想：“我今天出门前已经照过镜子了，脸上并没有什么脏东西，等车、乘车的过程也很顺利，而且，我并没有什么举止不当的地方。所以，他们的笑不是嘲笑，可能是在表示友好，也可能是为其他的事情发笑呢。”如果你这样想，是不是觉得舒服多了？是不是没有那么焦虑了？是不是觉得自己有充分的理由和证据去面对他们的笑？

当你的脑中充斥着负面思维时，不妨试着找一些证据来推翻它吧！用现实打败脑中的想法，你会认识到，你比想象中安全得多。

3．给自己打一剂抗压“疫苗”

你总是担心自己的负面想法成为现实，并为这个不一定会成为现实的想法而感到焦虑。既然如此，你不妨给自己打一剂抗压“疫苗”。即把

你最糟糕的想法及其结果写出来，并将你的应对方式也写出来。可以参考下表：

事件	负面想法	最差结果	应对方式
在工作中犯了一个错误，担心自己被辞退，因而焦虑不安	被公司辞退	被辞退，无经济来源	重新找工作，向家人、朋友借钱周转
……	……	……	……

当你认清自己的处境后，就会发现，你并不是无路可走，即使出现最糟糕的结果，你也有办法应对。既然如此，你又何必如此烦恼呢？

4．让大脑开个“小差”

所谓“当局者迷，旁观者清”。当你一直陷入焦虑的负面情绪中时，思绪就很难跳脱出来，而给自己的大脑放个假，让大脑开个“小差”，你可能会有“柳暗花明又一村”的感受。

在你开小差的这段时间里，你可以暂时放下之前的想法，问自己几个问题：

（1）我为这件事情感到焦虑，那么我想要取得什么样的结果？

（2）如果是别人遇到这件事，我会怎么想？

（3）我真正想做的是什么？

如果你能诚实地回答自己的问题，或许你就不会再为自己的负面情

绪而纠结了。

如果你做不到这样，那么不妨静坐15～20分钟，让全身放松，然后再问自己这些问题，也许答案就出来了。

当你为脑中的负面想法感到焦虑，无能为力时，不妨试试这些方法吧！

心理学冷知识

在面对一些状况的时候，大脑往往先焦虑，后思考。而且，相比正面信息，大脑对负面信息的反应会更加强烈，更倾向于察觉威胁或危险。

正确看待你与焦虑的关系

焦虑不是你的敌人，有其存在的合理性。用积极的方式看待焦虑，理解焦虑与你的关系，接受焦虑带给你的感受，你会发现，你甚至可以与其和平相处。

焦虑者的想法大多是消极、悲观的，这些人时常会感到孤独、压抑、困惑等。这种焦虑的想法与感觉会让人备受煎熬，很多人为了压制焦虑情绪，摆脱焦虑的感觉，可能会过量饮酒、滥用药物或是做出冲动性的行为，给自己的身心带来伤害。这些做法看似会让人感觉好一点，但从长期来看，这只会让事情变得更糟糕，人们也会感觉更焦虑。

其实，焦虑无法彻底消除。正确地看待你与焦虑的关系，用积极的方式理解你的焦虑，你的感受会好很多。

对于焦虑，你需要知道以下几点：

1．不是只有你会焦虑

焦虑就像是一场感冒，你并不是唯一的患者。很多人都会焦虑，无关乎年龄和职业。小孩会因为与妈妈的分离而焦虑，会因为见到害怕的事物而焦虑；学生会因为学习成绩退步而焦虑，会因为与同学相处不融洽而焦虑；成年人会因为工作不顺而焦虑，会因为生活压力大而焦虑；老年人会因为身体问题而焦虑；等等。如果有人告诉你，他从来都不焦虑，那么他很可能是在撒谎。

我们都知道，变色龙会随着环境的变化而改变自己身体的颜色，伪装自己，有利于自己隐藏。在遇到一些事情时，我们都会担心、焦虑，而这些就像是我们的“保护色”，让我们不至于崩溃。

2．焦虑是生活中的一部分

焦虑是我们正常情绪的一部分，因为有了焦虑的感觉，我们才会尽力避免不好的事情继续发展下去，及时止损，或是在事情发生前就做好准备，禁止其发生。

试想一下，如果你从来不会感到焦虑，不担心自己考差，那你在考试前还会紧张地复习吗？如果你不为自己以后的生活感到焦虑，你是不是会“今朝有酒今朝醉”呢？可以说，焦虑是我们生活中不可或缺的一部分。

当然，过度的焦虑也会让人身心俱疲，难以应付。如果你是焦虑症患者，那么请你记住，很多的焦虑感觉其实只是虚假警报，你的焦虑感与事情的实际发展情况并不相符。所以，理解焦虑，接受你的焦虑，你会发现焦虑并没有那么可怕。

3．你的焦虑只是暂时的

不管你的焦虑感有多么强烈，相信这种强烈的感觉并不会持续很长时间，也就是说，焦虑只是暂时的。即使是广泛性焦虑症患者，他们也并不是无时无刻不在焦虑。所以，焦虑并不是一直在控制你，大多时候，焦虑会持续几分钟或一段时间，然后自行消失。请你想一想，当你为某件事或者某个行为而焦虑不安时，这种焦虑的感觉又持续了多久呢？

4．焦虑并不能阻止你做事

有时候，人们会产生“我太焦虑，以至于无法做事”的想法。其实，焦虑并不能阻止你做事，即使你感到焦虑，你也可以完成许多事情。举例来说，你因为焦虑而十分烦躁，原定的跑步计划也搁置了。可是你转念一想：我不去跑步也解决不了什么问题，还是去跑步吧！虽然跑步后的你感到很疲惫，也有焦虑感，但是你还是做了这件事，没有让焦虑支配你的生活。

实际上，焦虑很多时候都成了人们不做某事、逃避某事的借口，而这种“未完成感”会加深人们的焦虑。也就是说，如果你在焦虑的时候仍然去做事，你的焦虑感会有所减轻。

总之，焦虑是我们生活中的一部分，试着理解并接受焦虑，你的消极情绪才会慢慢得到排解，如果你总是逃避自己的负面情绪，通过酗酒、吸烟、滥用药物等方式求得一时的解脱，只会让你感觉更加焦虑。

心理学冷知识

很多焦虑症患者会因为焦虑而感到内疚、尴尬或是自责，其实大可不必。你的焦虑并没有伤害到别人，也没有人因为你的焦虑而倒霉。出现在你脑子中的那些虚假警报，你可以试着用不一样的方式去看待它们。

小测试：测测你焦虑了吗

适度的焦虑能够帮助我们客观认识自己的处境，但是，过度焦虑则会影响我们的生活和工作。比如，在工作中，你担心自己工作成果的优劣，总是考虑别人对自己工作的评价，反而使自己无法认真投入进去；在工作中遇到困难时，思路阻塞会导致你开始考虑做不好工作可能会给自己带来的各种麻烦，从而使自己陷入自责、愤懑的情绪中无法自拔；在生活中，过度焦虑会让人突然失去自我，陷入极度的恐慌之中，严重地影响你的正常生活。

想知道你的焦虑程度吗？那就来测一测吧！请你根据一周以来的实际感觉完成下面的焦虑自评量表。在相应的选项下面打“√”。

焦虑自评量表						
序号	题目	没有或很少时间有	小部分时间有	相当多时间有	绝大部分或全部时间都有	计分
1	我觉得比平时容易紧张和着急					
2	我无缘无故地感到害怕					
3	我容易心里烦乱或觉得惊恐					
4	我觉得我可能将要发疯					
5	我觉得一切都很好，也不会发生什么不幸					
6	我手脚发抖打战					
7	我因为头痛、颈痛或背痛而烦恼					
8	我感觉容易衰弱和疲乏					
9	我觉得心平气和，并且容易安静地坐着					
10	我觉得心跳很快					
11	我因为一阵阵头晕而苦恼					
12	我有晕倒发作或觉得要晕倒似的					

续表

序号	题目	没有或很少时间有	小部分时间有	相当多时间有	绝大部分或全部时间都有	计分
13	我呼气吸气都感到很容易					
14	我手脚麻木和刺痛					
15	我因为胃痛和消化不良而苦恼					
16	我常常要小便					
17	我的手常常是干燥温暖的					
18	我脸红发热					
19	我容易入睡，并且一夜睡得很好					
20	我做噩梦					
总分统计						

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为5、9、13、17、19，其余为正向计分题。

计分标准参考下表：

题目	没有或很少时间有	小部分时间有	相当多时间有	绝大部分或全部时间都有
正向计分题	1	2	3	4
反向计分题	4	3	2	1

将20道测试题的得分相加，再乘以1.25后取整数部分即得到标准分。

测试结果

标准分的分界值为50分，得分越高，说明焦虑倾向越明显。

得分为50～59分，为轻度焦虑。

得分为60～69分，为中度焦虑。

得分为70分及以上，为重度焦虑。

注意事项

（1）本表可用于反映测试者焦虑的主观感受，但由于焦虑是神经症的共同症状，因此在各类神经症鉴别中作用不大。

（2）关于焦虑症状的临床分级，此测试分值只能作为一项参考指标，而非绝对标准。

第三章　焦虑理论：心理学家对焦虑的认识

在焦虑这个问题上，很多心理学家都进行了大量的研究工作，并在研究实践中不断深化、推进自己的理论，为焦虑理论的发展提供了很多有价值的观点与资料，做出了巨大的贡献。本章主要介绍罗洛·梅、克尔凯郭尔、弗洛伊德、奥托·兰克、叶克斯和道森等人对焦虑的认识，从而让我们进一步了解焦虑的内涵。

焦虑根源说：诱发焦虑的主要原因

罗洛·梅提出了焦虑的根源，他认为死亡是所有焦虑的基本根源，价值观的丧失、空虚与孤独会诱发焦虑，社会文化背景也会影响焦虑的性质、程度、形式等。

罗洛·梅被称作“美国存在心理学之父”，也是人本主义心理学的杰出代表。他著述颇丰，有《焦虑的意义》《人的自我寻求》《心理学与人类困境》《存在心理治疗》等。

在罗洛·梅看来，焦虑是因为某种价值受到威胁所引发的不安，而这个价值则被个人视为是他存在的根本。此处所提到的威胁，既包括死亡的生命威胁和失去自由与意义的心理存在的威胁，又包括个人认定的其他存在价值的丧失，如爱国主义、对他人的爱、自我的成功等。

罗洛·梅根据人们面对焦虑时所采取的态度和行为方式将焦虑分为正常焦虑与神经性焦虑两种。

他认为，正常焦虑是人类与生俱来的，当人类要面对自然力量、病痛、死亡时，就会产生焦虑，这种焦虑并不会触发防卫机制，此时最重要的是面对焦虑，过好当下的生活；而神经性焦虑的反应与客观危险之间不成比例，甚至会使人消极地躲避焦虑，无法进行某些活动，从而损害个人的存在。

正常焦虑与神经性焦虑有着明显的区别，其具体区别见下表：

项目	正常焦虑	神经性焦虑
与客观威胁的关系	与客观的威胁相均衡	与客观的威胁不均衡
是否涉及心灵冲突	不涉及内在心灵冲突，不需要启动神经性防卫机制	以个人内在心灵问题为基础，会出现内在心灵冲突
对处境变化的反应	当客观的处境改变时，可以建设性地对待	产生许多形式的退缩行动与警觉，使人无法进行建设性和创造性的活动

罗洛·梅提出了焦虑产生的根源，在他看来，焦虑的来源可以归结为以下几点。

1．死亡是所有焦虑的基本根源

焦虑是因为个体意识到他的存在可能会被摧毁，他可能会变得一无所有；命运的最终归宿是死亡，死亡就意味着彻底失去自我。

可以说，是死亡使人们对存在有了时间上的认识，知道了存在的脆弱性和有限性，因此，死亡是所有焦虑的基本根源。

2．焦虑源于价值观的丧失

罗洛·梅认为，当旧的价值观是空洞的，传统习俗再也行不通时，个体就会感到难以在世界上发现自己。也就是说，当价值观丧失时，人们就会感到空虚，产生焦虑。他认为，生活在一个价值观青黄不接的时代，人们很容易出现焦虑。

价值观丧失有三个方面的表现：

（1）最大限度地谋求利益，导致了从众的心理现象。健康竞争的观念使现代社会的人们产生疏离感，增加了人们的焦虑。

（2）在解决问题时片面强调理性功效。

（3）人的价值感与尊严感的丧失。

3．焦虑源于空虚与孤独

罗洛·梅发现，激烈的竞争和理性至上的观念造成了人的情感与理智的分裂、价值与目标的分裂等，从而破坏了一个人的人格统一性。此时，人们对自己的本性感到不理解，甚至觉得陌生，从而产生空虚、孤独的感觉。

当人们发现自己无法影响他人、影响社会时，就会对自身的渺小和无力感到失望，变得越来越冷漠。为了摆脱空虚、孤独的感觉，有些人会积极地参加各种聚会或集体活动，但这些活动只会让人们越来越依赖他人，从而使人变得越来越焦虑。

4．社会文化背景会影响焦虑

焦虑与社会文化背景有着密不可分的关系。焦虑的性质、程度、形式等都会受到社会文化背景的影响和限制，人是社会的产物，如果人所处的社会环境尚未形成正确的价值观，那么，人们就会在社会中迷失，从而体验到强烈的焦虑感。

焦虑不可避免，因此，正视焦虑，对焦虑采取正确的反应，不夸大焦虑的影响，才能更好地战胜焦虑。

心 理 学 冷 知 识

罗洛·梅认为，焦虑与敌意互相关联，互相影响。其中一项的出现，往往会带动另一项的出现。也就是说，焦虑会带来敌意，敌意也会让焦虑者的焦虑情绪更甚。具体来说，一方面，焦虑大多会伴随孤独、无助等令人难受的消极感受，焦虑者会对令其产生这些不良感受的事物或人生气，从而对某些人产生敌意。另一方面，焦虑者对某些人产生敌意，可能会主动远离这些人，也可能会被这些人疏远。无论是哪种情况，都会增加焦虑者的孤立感与无助感，从而增加他们的焦虑。

自我焦虑说：存在即是焦虑

克尔凯郭尔认为存在即是焦虑，他的存在主义有两大关键点：一是存在先于本质，即人们可以利用自己命定的存在去创造自己的本质，做自己想做的事，成为自己想成为的人；二是存在可以分为三个等级，即感性存在、理性存在和宗教性存在。

克尔凯郭尔是丹麦哲学家、诗人，现代存在主义哲学的创始人，现代人本心理学的先驱。

克尔凯郭尔最早在《恐惧的概念》一书中提出“存在即是焦虑”的观点，他认为焦虑是人类在面对他们的自由时所呈现出来的状态，是在进行自由选择时必然存在的一种心理体验。他认为：“人在生命的旅途中处处面临选择，就像走一条新路一样，我们无法预见路的彼端究竟隐藏着何种危险，因而必然产生焦虑的体验。”

克尔凯郭尔以发展的眼光看待焦虑，他认为焦虑的产生与自我意识的形成与发展有关。他将婴儿的原始状态作为观察的起点，并将这一状态称为“天真无知的状态”。

由于自我意识尚未形成，因而对婴儿来说，他们只有害怕，而没有焦虑。自我意识一旦形成，儿童就会有独立的倾向和选择自己生活道路的意愿，此时，焦虑便会随之出现。

克尔凯郭尔指出，人的自我并不是意识和思维，而是内在性和激

情。

“自我”实际上是人的心理体验，是心境、情绪、情感和意志。“自我”不是固定的实体和本质，人的存在是一个生成的过程。人是介于无限、永恒、自由和有限、暂时与永恒、人性与神性之间未完成的东西，人是不确定的，处在不断抉择和生成的过程中。

在此基础上，克尔凯郭尔将人的“存在”划分为三个层次：

1．感性存在

感性存在指的是追求自己的快乐、追求自私的欲望、追求轻薄的人生等这些与个人欲望有关的东西，是从维持生命到享乐方面的存在。

感性的人或者是享乐主义者，或者是热衷于体验生活的人，他们注重主观感受而又十分具有创造力，觉得世界充满可能，但认为自己对世界没有责任，也不必承担某些责任。

2．理性存在

理性存在是一种比较严肃、尽责的存在，人们以理性的方法解决自己的问题，使自己既对他人尽到伦理责任，行为又符合社会道德。

理性的人是十分现实的，对世界充满责任感，他们十分清楚人世间的道德伦理，并会遵守这些道德准则。

与感性的人想法相反，理性的人知道人生充满着不可能和疑问。面对这些不确定性，他们大多选择放弃或否认，并会为失去的东西而感到悲伤。

3．宗教性存在

宗教性存在指的是精神方面的存在，这种存在祈祷和美与充满爱的生活，对神充满了崇敬与信仰，从而使精神有所寄托。

由于用理性的观念与想法无法解决生活中的疑问和被认为是不可能的事情，而信念的力量会让人产生凡事皆有可能的希望，因而有宗教信仰的支撑，人们才不会那么焦虑、绝望。

克尔凯郭尔的理论表明，所有人的自我从本质上就是焦虑的，而升华自我的精神是唯一的解决办法。

心 理 学 冷 知 识

当人们面临抉择时会引发焦虑，而信仰的跳跃可以帮助人们克服这种焦虑。在克尔凯郭尔的理论研究中，信仰跳跃包括三个阶段。第一阶段是美学阶段，其与人的生存联系紧密，即每个人或每件事是否能满足自己的要求；第二阶段是伦理阶段，这个阶段依然与自己相联系，但责任心已经苏醒；第三阶段是宗教阶段，这一阶段依托于前两个阶段，依然存在伦理思想与美感。

焦虑进化论：不断演进的焦虑理论

> 西格蒙德·弗洛伊德对焦虑的认识并不是一成不变的，虽然他的焦虑理论存在前后矛盾的地方，但不可否认的是，弗洛伊德是对焦虑理论建构做出最大贡献的人。

弗洛伊德是奥地利精神病医师、心理学家、精神分析学派创始人。他对焦虑问题的研究有自己的一套理论。

弗洛伊德关于焦虑的论述充满了矛盾，这与他本人的思想变化有很大的关系，但即便他的论述前后不一致，在精神病学界和临床心理学界，弗洛伊德依然被认为是对焦虑理论建构做出最大贡献的人。

弗洛伊德对焦虑理论的研究主要包括以下内容：

1．第一焦虑理论

在《精神分析导论》一书中，弗洛伊德写道：“力比多（泛指一切身体器官的快感。弗洛伊德认为，力比多是一种本能，是一种力量，是人的心理现象发生的驱动力）的刺激消失了，焦虑取而代之，不论是预期的焦虑形式、攻击，还是相当于焦虑的情绪状态。”

由此可见，在第一焦虑理论中，弗洛伊德对焦虑的认知倾向于纯生物学的方面，他想要表达的是，当力比多被压抑时，它就会转化成焦虑，而且会以形式不定的焦虑或者类似焦虑的病症重新出现。因此，任何情感冲动都可能被转变为焦虑。

例如，当妈妈不在身边的时候，孩子会感到焦虑，这是因为孩子无法对妈妈消耗力比多，因此，力比多便只能以焦虑的形式释放出来。当一个人的感受被压抑时，这种压抑的感受便会转化为焦虑，不论这件事情是否处于正常控制状态之中，也不论这个人表现出来的是何种状态，此时的他除了感到焦虑之外，没有任何其他的感觉。之所以会出现这种情况，根本原因在于：个体经验到力比多的冲动，被解读为危险信号，因而力比多冲动受到了抑制，并自动被转变成焦虑，从而以形式不定的焦虑或是类似焦虑的病症表现出来。

弗洛伊德的第一焦虑理论是以观察得来的临床现象为基础的，这只是一种现象描述，与焦虑的因果解释截然不同。进一步来说，由于性抑制而引起的焦虑，绝对不会表现一致；性放纵者也很可能是一个十分焦虑的人，许多头脑清楚的人也可能极度禁欲但不焦虑。

2. 第二焦虑理论

在长期的临床观察与推理中，弗洛伊德发现自己的第一焦虑理论有许多不合理之处。例如，在强烈而持续的欲望被制止或抑制的时候，有些人会表现得非常焦虑，有些人则没有焦虑的表现；在分析患有不同焦虑症状的患者时，发现其焦虑程度和过程都有很大不同；等等。一系列的研究证明，弗洛伊德需要一个新的理论来阐明自己对焦虑的看法。

于是，他推翻了自己的第一焦虑理论，得出了新的理论：焦虑并非因抑制而产生，而是早就与抑制一同出现了。弗洛伊德认为，人之所以产生焦虑，是因为“自我”的存在，当自我察觉到危险时，便会创造出症状，以免自己变得焦虑。可见，第二焦虑理论更加强调自我在焦虑中的作用，与其他焦虑心理学有了相通之处，心理学方面的味道更加浓重一些。

3．第三焦虑理论

在第二焦虑理论形成之后的研究过程中，弗洛伊德逐渐形成了一种与“有机组织体”近似的观点，可是由于他受到各种不同理论的综合影响，以至于无法给出一个确切的定义，这就使得第三焦虑理论并没有形成合理的结论。

弗洛伊德对焦虑的认知是不断变化发展的，这让众多学者无法从某个特定的视角去评判他的观点。也是因为这种变化发展，使得弗洛伊德的观点时常出现杂糅的情况。比如，有时候他认可第二焦虑理论，否定第一焦虑理论，有时候他又觉得第二焦虑理论与第一焦虑理论具有一定的融合性，可以综合进行考量。由于弗洛伊德的各种理论都糅合在一起，许多人便认为弗洛伊德的理论不但不成体系，而且理论的准确性有待考量。

无论弗洛伊德的焦虑理论是否准确，他在焦虑这一问题上做出的努力和贡献都是不可磨灭的。

心 理 学 冷 知 识

在弗洛伊德的研究中，他认为人类焦虑的初次体验来自与母亲的分离。如孩子一见到陌生人就感到焦虑，或者害怕黑暗、孤独，从根源上来说，这都是孩子在与妈妈分离后所产生的恐惧。

分离焦虑说：焦虑是分离带给人的不安感

> 奥托·兰克提出了分离焦虑说的理念，他认为个体化是人类发展的核心问题，而追求个体化的过程就伴随着一连串的分离，这些分离便会引发焦虑。

奥托·兰克是奥地利心理学家，精神分析学派最早和最有影响的信徒之一。

奥托·兰克认为，人的一生充满了无止境的分离，而每一次分离都能让个人拥有更大的自主性，如孩子出生、断奶、上学，人们告别单身、结婚以及死亡等，正是这些分离经验使人们产生了焦虑。而且，人们在追求自主性的过程中，个人的生活环境被破坏或是拒绝与当前的安全环境分离，人们也会产生焦虑。也就是说，焦虑是这些分离所带来的。

奥托·兰克认为，婴儿在出生的那一刻就已经体验到了焦虑，并将这种焦虑称作“面对生命的恐惧”。他认为：“人是带着恐惧诞生的，这种内在恐惧独立于外来的‘性’或其他性质的威胁之外。”也就是说，婴儿在出生时并非不焦虑，只是没有表现出来而已。

在奥托·兰克看来，婴儿的原初焦虑在个体的一生中会以“生的恐惧”和“死的恐惧”两种形式出现。

生的恐惧指的是伴随着人们的创造性行动而产生的焦虑，当个人感

觉到自己的内在创造力时，便会产生这种焦虑。为了施展自己的这种创造力，人们便会接触更多的人，开创新的人际关系，重新整合旧有的人际关系，从而导致与旧有人际关系的分离，而这种分离会引发焦虑。死的恐惧则恰好与此相反。如果说生的恐惧是“进步”，是成为个体性的焦虑，那么死的恐惧便是“退步”，是失去个体性的焦虑。

当然，奥托·兰克对焦虑的研究都建立在正常人的基础之上，毕竟神经存在问题的人的认知能力相当有限，对自身和外界的判断能力也不够，这让他们往往对外界充满依赖性，自主性自然不如正常人高，如果焦虑程度过高，他们就会压抑自己的冲动和自发的行动，导致自己过度内疚自责，因而无法保持这两种焦虑形式的平衡。而健康并具有创造力的正常人，则可以有效地克服焦虑，与成长过程中所带来的心理分离危机达成和解，从而不断进步。

这又恰恰印证了奥托·兰克的观点，即个体化是人类发展的核心，正是在追求个体化及不断感受分离的过程中，人们才会不断地产生焦虑感。

奥托·兰克指出，由于人都有追求个性化的意志，因此，心理治疗师在治疗的过程中应该创造一种环境，让咨询者能够主动发现自己的意志，并承担自己的责任。心理治疗师与咨询者之间的关系也应该是充满慈爱、理解与关怀的。

在研究焦虑与个体化以及焦虑与分离之间的关系方面，奥托·兰克达到了别人无法企及的高度，他的观点对焦虑理论的发展和进步起到了极大的推动和促进作用。

心理学冷知识

奥托·兰克曾经是弗洛伊德的得意门生，但在《出生创伤》一书中，奥托·兰克提出了神经症的核心在于分娩创伤带来的焦虑的观点，否定了弗洛伊德提出的“俄狄浦斯情结”的重要性，因而两个人关系决裂。

叶克斯-道森定律：过度焦虑会阻碍能力发挥

> 适度的紧张和焦虑，可以对神经内分泌功能起到调动的作用，使其调动自己生理、心理的积极因素，更好地应对紧急情况，发挥出自己的水平。一旦焦虑过度，过强的焦虑对能力的发挥就会产生阻碍作用。

1980年，心理学家叶克斯和道森进行了一系列实验之后发现，动机最佳水平与课题难度有着十分密切的联系，课题难度增加，动机最佳水平则会随之下降，人们将这一规律称作叶克斯-道森定律。

后续对人类进行的研究则证明：个体智力活动的效率与其相应的焦虑水平之间存在一定的函数关系，表现为一种倒“U”形曲线。即在焦虑水平逐渐增加的初始阶段，个人的积极性、主动性和克服困难的意志力也会随之增强，此时的焦虑对个人能力的发挥起到促进作用；当焦虑水平发展到中等程度时，个人能力发挥的水平最高；当焦虑水平超过了一定限度时，过多、过强的焦虑又会给个人带来严重的心理负担，从而对个人能力的发挥起到阻碍的作用。

后羿是中国夏朝十分著名的神射手，不但练就了百步穿杨的好箭法，而且各种射箭姿势都掌握得非常娴熟，几乎箭箭都能射中目标。

夏王听闻后羿的本领，非常欣赏他。一天，夏王派人将后羿召进宫中，想要领略一下他高超的射术。夏王命人在御花园找了一个相对宽阔的地方，并让人拿来一块一尺见方，靶心直径在一寸（约为0.03米）左右的箭靶，对后羿说：“在一百步开外，如果你能射中靶心，我就赏赐

你黄金万镒；如果射不中，我就削减你一千户的封地。”

听了夏王的话，后羿面色有些沉重，他走到距离箭靶一百步的地方，望着远处的箭靶，脑海里浮现的却是夏王所说的话，他的心情久久难以平复，平日里轻而易举就能射中的靶心，此刻却变得那么遥远。

后羿取出一支箭，摆好姿势，想到这支箭射出去之后所产生的后果，后羿的呼吸变得急促起来，拉弓的手也由于紧张而微微发抖，最后他终于射出了这一箭。随着“刷”的一声，箭钉在了距离靶心几寸远的地方。

见此情形，后羿悻悻地收起弓箭，向夏王告退，迅速离开了王宫。

看到后羿如此失常的表现，夏王在失望的同时，也感到很疑惑：“后羿平日里射箭总是百发百中，今天为什么却大失水准呢？”

后羿的失手，正体现了“叶克斯-道森定律”中“过多焦虑阻碍能力的发挥”这一观点。

美国管理学家卢因说过：“过度地追求目标，可能有损于行动和效率。”后羿平日射箭，是带着一颗平常心练习，水平自然可以得到发挥，但是夏王要以射箭的成果对后羿实施赏罚，后羿是否射中直接关系到他的切身利益，这不免会让后羿产生紧张、焦虑的情绪，使他无法保持正常的水准。

我们都知道凡事要适度，过犹不及，焦虑也是如此。如果焦虑的程度不足，情绪过于松懈，做事的效率就很低；而当焦虑过度，过分紧张，心情无法平静时，做事的效率同样不高；只有在适度的焦虑下，既紧张有压力，又能有的放矢，才能使做事的效率达到最高。

因此，在面临重大的事情或行动时，我们要对即将进行的事情或行动有初步的难度判断，并根据自己的实际能力和目标的相对难度来调节自己的焦虑水平，然后量力而行。

心理学冷知识

一些心理学家在做测试时，通常会把焦虑水平分为低、中、高三个等级。当一个人的焦虑水平很低时，情绪会过于放松，毫无紧张感，此时认识操作的成绩很差；当焦虑水平达到中等时，情绪表现为稍微紧张但又不过分紧张，此时认识操作的成绩最好；当焦虑水平达到很高时，表现为情绪十分紧张，甚至会过度兴奋或过度担忧，出现精神疲劳和心理疲劳的现象，此时认识操作的成绩便又会降下来。

小测试：测测你对否定评价的担忧程度

你是否会为他人对自己的评价而感到担忧？你是否会因为别人的否定评价而感到苦恼？每个人都想给别人留下好印象，不想让他人觉得自己很傻、很笨，你存在这种心理也是很正常的，但是如果过于看重别人的看法，担心他人会给自己哪怕一点点的负面评价，并为此感到忧愁、焦虑，那么这将会严重地影响你的生活与社交。如果你想知道自己对否定评价的恐惧与担忧程度，那就来进行下面这个测试吧！

请你根据自己的实际情况完成下面的惧怕否定评价量表。在相应的选项下面打“√”。

惧怕否定评价量表							
序号	题目	与我完全不相符	与我有些不相符	不确定	与我非常相符	与我极其相符	计分
1	我极少担心在别人眼里自己显得很傻						

续表

序号	题目	与我完全不相符	与我有些不相符	不确定	与我非常相符	与我极其相符	计分
2	我担心人家会怎样看我，尽管我知道这没什么要紧						
3	如果知道了有人在对我品头论足，我会十分紧张不安						
4	即使知道人们正在形成一个对我不利的印象，我也不在乎						
5	当我在社交中出了差错时，我会非常不愉快						
6	我不怎么担心重要人物对我的看法						
7	我常常害怕自己会显得滑稽可笑或很傻						
8	我对别人的不赞同几乎无反应						
9	我经常害怕别人会注意到我的短处						
10	别人的不赞同对我几乎没有影响						
11	假如有人在评价我，我很容易想到最坏的评价						

续表

序号	题目	与我完全不相符	与我有些不相符	不确定	与我非常相符	与我极其相符	计分
12	我几乎不担心我给别人留下什么样的印象						
13	我害怕别人会不赞同我						
14	我害怕别人会发现我的错处						
15	我并不为别人对我的看法而烦心						
16	假如没能讨某人欢心，我可能会无所谓						
17	当我同别人谈话时，我担心他们会怎么看我						
18	我觉得一个人在社交中出点差错不可避免，因此，何必为此发愁呢						
19	我通常总是在担心我究竟给别人留下了什么样的印象						
20	我很担心我的上司是怎样看我的						
21	当我知道有人正在评价我时，我一点也不在乎						

续表

序号	题目	与我完全不相符	与我有些不相符	不确定	与我非常相符	与我极其相符	计分
22	我担心人们会认为我是无用之人						
23	我对大家是怎样想我的几乎完全不担心						
24	有时我想自己太在乎别人对我的看法了						
25	我常常担心我会说错话或做错事						
26	我对别人对我的看法通常不关心						
27	我一般认为别人对我有好印象						
28	我总担心那些对我很重要的人们不会老是想到我						
29	我因我的朋友们对我的看法而不开心						
30	如果知道我的上司正在评价我，我会变得紧张不安						
总分统计							

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为1、4、6、8、10、12、15、16、18、21、23、26、27，其余为正向计分

题。

计分标准参考下表：

题目	与我完全不相符	与我有些不相符	不确定	与我非常相符	与我极其相符
正向计分题	1	2	3	4	5
反向计分题	5	4	3	2	1

将30道测试题的得分相加，即得到总分。

测试结果

本测试的总分范围为30～150分，得分越高，代表惧怕否定评价的程度越高。

第四章　特定恐惧症：对特定事物感到惶恐万分

特定恐惧症是恐惧症的一种类型，患有特定恐惧症的人，会对某些特定的事物或场合感到惶恐万分，如蟑螂、狗、电梯、飞机、高处等。统计数据表明，大约有60%的成年人都有一些这种类型的恐惧，但并不是这些人都被确诊为患有特定恐惧症。而且，特定恐惧症的治疗效果是十分显著的。了解特定恐惧症的形成原因，有助于对症下药，克服特定恐惧症。

特定恐惧症是怎么回事

特定恐惧症是恐惧症中较为特殊的一类，其在人群中具有一定的普遍性。患有特定恐惧症的人，会没有明确理由地对特定事物或情形感到恐惧，即使理智上知道不应如此恐惧，身心上也有种无能为力的感觉。

特定恐惧症是指对某些特定事物或情形感到恐惧，如害怕接近某种动物、害怕黑暗、害怕雷电、害怕飞行、害怕幽闭的空间、害怕见血等，他们认为这些事物或情形充满了不安全因素，于是在遇到甚至是听到这些事物或情形时，他们自然而然地就会产生恐惧情绪，并试图回避与其接触。

所谓特定恐惧症，不仅表明一个人有恐惧感，还预示着这些恐惧是非理性的、毫无现实基础的。现代心理学对此也有一些类似的阐述，即特定恐惧产生于大脑中控制情感的部位，它与控制理智、评估风险的部位联系很少。例如，很多女孩子都害怕蟑螂，甚至听到蟑螂这两个字便会全身紧张，汗毛竖起，可是她们却说不清楚自己为什么害怕蟑螂。正因为理智无法起作用，特定恐惧才给人一种难以言说的感觉。

佳欣是一个活泼开朗的人，与朋友、同事都相处得十分融洽，在聚会或是某些尴尬的场合，佳欣总能化解尴尬，让气氛再次变得热烈起来。佳欣并不胆小，但她十分害怕坐飞机。只要坐车能到的地方，她都不会选择坐飞机，虽然她自己也知道，坐飞机比坐车更安全，但是一想到坐飞机，她就浑身不自在，焦虑不安。

有一次，由于工作原因，她要乘飞机出行。在出行前，佳欣十分焦虑，担忧自己乘坐的飞机会出事。她时时关注气象频道，查看是否有风暴的迹象，甚至还在网上把坠机事故都查看了一遍，由于满脑子都想着此次的飞行，她整夜都睡不着，心情差到了极点。在上飞机后，她就像是一只受惊的小鸟，飞机启动的声音都能让她担忧好久，乘务员的走动也会让她产生“飞机一定出现了什么问题”的想法。

在飞机离地后，佳欣的双手牢牢地抓住座椅扶手，身体一直保持着紧绷的姿态，虽然在理智上她知道这是很安全的，但她就是无法消除这种恐惧感与焦虑感。直到飞机落地，下飞机走到地面的那一刻，佳欣紧张的心情才得到了放松。虽然乘坐飞机的时间只有三个小时，但是对佳欣来说，这个过程却十分漫长。

佳欣的表现正是特定恐惧症的典型症状——对某种特定事物产生一种没来由的恐惧。这在大多数人看来都是难以理解的，甚至有些人将这种表现归因于胆子小，这种认知与想法是错误的。虽然没有人能确切地解释有些人会有某种特定恐惧的原因，但这种现象的产生与胆子小没有必然的联系，反而具有一些普遍性。

统计数据表明，60%的成年人都有某种特定恐惧，而只有11%的人会真正被确诊为特定恐惧症患者，而且，女性患者比男性患者稍多一些。能够触发特定恐惧的事物是十分宽泛的，它们可能是一些常见的动物，如虫子、蛇、老鼠等；可能是一些特定的行为，如打针、治牙等；可能是常见的场所，如电梯、地铁、封闭的屋子等；还可能是某些天气现象，如雷电、风暴等。

特定恐惧症的治愈率很高，但是真正对其进行治疗的人数很少，这主要是因为大多数的特定恐惧症对生活的影响不大，一旦这种恐惧对自

己的生活造成了影响，人们就会选择与恐惧对象保持一定的距离。但是，这种恐惧感是挥之不去的。只有正视恐惧，恐惧才会慢慢减少。

心理学冷知识

恐惧为人类的生存提供功能性的安全保障，可以帮助人们在陌生环境中保持警惕，让人保持谨慎。所有的特定恐惧都具有一定的普遍性，从某种意义上来说，特定恐惧总是跟某些特定的事物联系在一起，是人们在初次遇见恐惧对象时被激发的。如对动物产生恐惧，而对花草不产生恐惧。可以说，特定恐惧是人类适应性的产物，一个人只有对某些事物产生恐惧，认识到某些事物是危险的，才能有效地躲避危险。

解读特定恐惧的形成原因

关于特定恐惧的形成原因，主要有两种不同的理论。一种是先天论，即这些恐惧生来就有；另一种是习得论，即恐惧是后天习得的。两种理论都有依据，我们在理解特定恐惧时要综合考虑。

一说起特定恐惧，相信很多人都会想到令自己害怕的事物或场景，但是几乎没有几个人能说出自己恐惧的原因。我们常说要对症下药，但是不知道这种“症”的根源，自然也就无法正确地“下药”。

关于特定恐惧的形成根源，主要有两种观点。一种观点认为这些特定的恐惧是生来就有的，因为人们先天就倾向于害怕某些刺激或情形；另一种观点则认为这些特定的恐惧是后天习得的，是直接经历过或是间接观察他人的经历而学到的。这两种观点都有道理，而且有着紧密的联系——先天的倾向使人们对某些事物或情形感到害怕，后天的经历加深了人们对这些事物或情形的恐惧情绪。

在19世纪末期，俄国生理学家伊万·巴甫洛夫做的条件反射的实验，正印证了特定恐惧习得论这一观点。

在给狗喂食前，巴甫洛夫会不断地摇铃铛，然后再将食物喂给狗。开始的一段时间，狗听到铃声只是注视着，在吃到食物时才会流口水，但在这种喂食方式经过一段时间后，人只要一摇铃铛，即使没有喂食，狗也会立即分泌唾液。

特定恐惧与狗一听到铃铛声就会流口水的条件反射相类似。比如，曾经落水的人，一想到游泳、乘船就会产生对溺水的恐惧；曾经因吃了过期食物而中毒的人，会对这种食物产生恐惧，并坚决抵制再吃这种食物；被狗咬过的人，即使遇到温顺的小狗，也会觉得恐惧。这是因为，在他们的潜意识中已经形成了一个条件反射，即认为这些行为或事物是十分危险的，一旦自己做了某事，那么必然就会再次经历不好的体验。于是，为了避免悲剧重演，人们便选择回避这些刺激。

明飞今年25岁，学过武术，练过跆拳道，是朋友眼中的男子汉。可是，他却十分怕狗，不管狗有多大，是否盯着他看、冲着他叫，只要他的周围有狗，他就会感到浑身不自在。而且，如果朋友家有狗，他是坚决不去朋友家的。有时在路上走着，明飞一看到狗就止不住地哆嗦，甚至无法挪动一步，如果有狗冲着他叫一声，他甚至会被吓得魂不附体。朋友们看到明飞的这种表现，总是止不住地大笑。

明飞也不清楚自己为什么对狗如此恐惧，对猫、羊、鸟、鱼都不会有这种恐惧心理。直到明飞进行心理咨询时，经过咨询师的启发，他才想起，自己小时候被狗追过，虽然没有被咬，但是这种被伤害的经历已经让明飞对狗产生了严重的恐惧心理。

人们都有趋利避害的本能，明飞对狗的恐惧使其主动回避狗，抵触与狗接触，当这种恐惧感被无限放大后，对狗的恐惧感就会越来越强。

后天习得的恐惧不仅包括个体通过自己的亲身经历而习得的恐惧，还包括通过观察他人或被长期告知的想法而产生的恐惧。比如，一个小女孩第一次坐飞机时，看到有人表现出惊恐不安的状态，她就可能对飞机产生恐惧；一个成年人一直不敢使用燃气，可能是因为小时候父母曾对他说燃气炉会爆炸；等等。

生活中有许多关于后天习得的恐惧的例子，但仅用这种理论来解释特定恐惧的来源是不充分的，因为有大量的证据表明，很多特定的恐惧是天生的、内在的。比如有些人生来就怕蛇、怕高、怕尖嘴的动物等。

特定恐惧症背后的恐惧到底源于哪里，我们不应简单地从某一个方面去理解，而应该综合考虑，弄清楚特定恐惧症的形成原因，这样才能采取正确的方法更好地治疗，克服恐惧心理。

心 理 学 冷 知 识

特定恐惧一经产生，就会迅速地发展成一个威力巨大的实体。因为每一次你想起这个刺激，都会产生一种身临其境的恐惧感，会不由自主地产生逃避的念头。相比于直面刺激时的焦虑感，暂时的逃避会让人产生前所未有的解脱感，这种感觉虽然短暂，却是那样吸引人。于是，两相比较，逃避就成了更好的选择，而每一次的逃避实际上又加剧了恐惧。

评估你的特定恐惧

对特定场景感到恐惧，一遇到这些场景就逃避，这是大多数特定恐惧症患者的常态。评估你的特定恐惧，判断你的恐惧级别，你会感觉到自己原来恐惧的场景其实并没有那么恐怖。

当你对某些特定的事物或情形感到恐惧时，你是否知道自己恐惧的到底是什么？你对这种特定事物的恐惧达到了什么程度？我们都有这样的经历，第一次吃到好吃的食物时，会赞不绝口，并下定决心有机会一定要再吃一次，于是，在等待的这段时间，食物的味道一直萦绕在脑海，等到第二次真正吃到时，我们的感觉大多是没有之前的好吃。其实，味道还是那个味道，只是我们在等待的过程中将食物的味道不断美化了。

恐惧也是如此，当你对某些事物或情形感到恐惧时，如果你没有去正视它，恐惧感就会一直萦绕在你的心里，并不断扩大、增强，你的特定恐惧感便会日益强烈。真正值得你恐惧的事情也许并不那么令人恐惧，所以，评估你的特定恐惧，认清你对某些事情的恐惧程度，有助于克服特定恐惧。

娜美有严重的电梯恐惧症，她不敢乘电梯，甚至到电梯门口时就会紧张无力，脑子里嗡嗡作响。

娜美已经工作3年了，虽然公司在8楼，但是每天上下班娜美都走楼梯，同事们都觉得娜美是为了锻炼身体，也就不再说什么，有时候也有

几位同事跟娜美一起走楼梯。

可是最近公司要搬家了，新的住址在16楼，每天走楼梯太不现实了，无奈，娜美只好求助心理医生，希望自己能克服对电梯的恐惧。

在心理医生的引导下，娜美逐渐说出了自己都要忘记的记忆：在上大学的时候，她和社团的几位同学商量好一起去打羽毛球，结果由于走得太匆忙，把球拍落在宿舍了。其他同学先去羽毛球场了，娜美就自己乘电梯回宿舍拿羽毛球拍，结果在乘电梯的过程中，电梯突然发生了故障，在一阵震颤过后，停在了其中一层，电梯门也无法打开。娜美被这突发状况吓坏了，她连按紧急按钮，却始终没有反应。不知过了多久，电梯门打开了，她却已经瘫倒在了地上，还是其他同学一起把她搀到了宿舍。从那以后，娜美就再也不敢乘电梯了。

娜美害怕乘电梯，这是一个比较宽泛的概念，我们可以将娜美对电梯的恐惧逐渐细化并分级，从而了解她对电梯的实际恐惧程度。假设从0到5表示恐惧程度逐渐加强，0表示“完全不怕”，5表示“十分恐惧”，那么娜美对电梯的恐惧似乎可以用下表来表示：

场景	恐惧级别
听别人谈论电梯	0
站在有电梯的建筑物门口	1
站在电梯门口	2
按下按钮，打开电梯门	3
走进电梯，看电梯门关上	4
电梯故障，急停或骤降等	5

由此表可以看出，娜美恐惧的其实是电梯发生故障，这种情况是令大多数人都感到恐慌害怕的，但实际上电梯发生故障的概率是很低的。

此时，娜美就需要给自己“洗脑”，告诉自己：“这只是我想象出来的场景，并不是事实，实际上也几乎不会发生。”

将特定恐惧进行评估，了解自己真正恐惧的场景，可以帮助你正视自己的恐惧，然后再通过科学的治疗方式，克服对某些事物或情形的恐惧。

现在，请你列出一张清单，写下你所害怕的各种场景，并将这些场景标注上你的恐惧级别。你也可以写下在这些场景下你表达恐惧的方式，即你的反应，如呼吸加速、身体紧绷、浑身无力等。清单制作请参考下表：

（电梯）恐惧症		
场景	恐惧级别	表达恐惧的方式
（听别人谈论电梯）	0	（不恐惧，无异常反应）
（站在有电梯的建筑物门口）	1	（出汗，紧张）
……	……	……

注意事项：

（1）括号中的内容要根据你的实际情况进行填写。

（2）场景列得越详细，越有助于你评估自己的恐惧。

（3）恐惧级别的数字可以根据场景调整，不必设定在5或10以内，但这个数字要表示逐渐递增的恐惧程度。

心理学冷知识

恐惧症一般具有两个特征，一是当事人自己知道这个事物或情形并不真正具有威胁或危险，但还是会对其产生强烈的、持续的恐惧、焦虑情绪；二是因为这种恐惧、焦虑情绪而出现躲避这种刺激的行为。

克服特定恐惧的关键因素

> 恐惧症的治疗效果是很显著的，关键是你要有克服恐惧症的动机，在面对焦虑或恐惧时，能够用理性战胜感性，克服自己的“心魔”。

很多人之所以无法摆脱特定恐惧症的困扰，是因为他们把这种恐惧无限放大了，而自己又不断地回避令自己感到恐惧的场景。在过度放大的想象与理性的现实之间，大多数人都选择了相信前者。

其实，恐惧并不是不能战胜的，令你感到恐惧的事物也没有那么危险、可怕，要克服恐惧，关键的因素就是动机，也就是说，你要有克服恐惧的决心与直面恐惧的勇气。

你是否有这样的经历：你觉得某件事很难完成，但迫于某些情况，又不得不做，于是当你硬着头皮做下去的时候，你发现自己竟然完成了那个看似不可能完成的任务。其实恐惧也是如此，你觉得自己无法克服恐惧，于是便选择逃避，不敢直面恐惧。其实，如果你可以直面恐惧，你会发现，你所恐惧的事物只不过是有一点点吓人而已。

罗宾对游泳有着莫名的恐惧，即使在水很浅的地方，她也很害怕下水。罗宾有一个5岁的女儿，女儿所在的班级要开设游泳课，如果不教女儿游泳，女儿在游泳课上就只能看别人玩。无奈，罗宾只能带着女儿去学游泳。

在游泳课上，罗宾本打算站在水池边，看着教练教女儿学游泳，可

是，妈妈不下水，女儿怎么都不肯下水，还哭闹着不学游泳了。为了让女儿能好好地学游泳，罗宾只好硬着头皮陪女儿下水，在教练教女儿学游泳的时候，罗宾站在清澈的水中看着自己，她突然觉得这一切是那么美好，水并没有那么可怕。

回想自己以往的种种经历，罗宾意识到，其实自己害怕的并不是下水，而是害怕在不够清澈的水中看不到自己的腿、脚，担心自己身体的某个部位隐藏在看不到的地方，因而感到惊慌失措。认识到这一点，罗宾的心终于安定了，虽然可能无法立即克服对下水的恐惧，但是她现在已经不再抵触下水了，甚至还会跟女儿在游泳池中做一些小游戏。

罗宾恐惧下水，实质上是身体的不安全感在作祟，她担心看不到水下的身体，担心水下会有未知的危险，即使这种危险是小概率事件，她也会因为有这种想法而变得惴惴不安。而当她直面自己的恐惧时，她才发现，自己把恐惧无限放大了，有恐惧感并不代表就会发生危险。

对某些事物存在恐惧是正常的，但是如果这种恐惧会影响日常生活，使你变得紧张、“神经质”，那么你就需要克服了。恐惧就像是心魔，你意识到自己有克服恐惧症的必要，就总会有办法，要知道，恐惧症的治疗效果是很显著的。

我们都知道“杯弓蛇影”的故事，其实，你的特定恐惧就像是酒杯中的那条蛇，是你的臆想将它不断放大了，于是催生了“心病”，如果你能直面这条“蛇”，你就会发现，你所恐惧的东西并没有那么可怕，也许它只是一张“弓”而已。

所以，当你的特定恐惧达到一定的程度时，请你勇敢地去面对它。虽然这个过程可能会让你筋疲力尽，但是战胜恐惧后你会获得前所未有

的轻松感。与其极力地制止某些危险因素的来袭，将自己限制在狭小的空间内，不如直面内心的恐惧，扩大自己的安全区域。你会发现，你脑中的那些危险与真实的危险无关，你或许比自己想象中的还要强大。

心理学冷知识

临床上对恐惧症有严格的诊断标准，只有符合以下四个条件才能被诊断为恐惧症：（1）对某些事物或情景有强烈的恐惧感，恐惧的程度不合理，与实际的危险不相符，即表现为过度反应；（2）恐惧发作时伴有焦虑和自主神经症状，如头晕、颤抖、心慌、出汗等；（3）避免与恐惧对象接触，对恐惧的事物或情景出现回避行为；（4）即使知道这种恐惧是过分的、不必要的，也无法控制自己的恐惧感。

小测试：测测你是否遭受忧虑的困扰

不知什么时候，我们心中便会泛起忧虑感，这种感受让人不快，你会时常感到忧虑吗？你是否在遭受忧虑的困扰呢？你担心自己被忧虑掌控吗？

请你根据自己的实际情况完成下面的宾州忧虑问卷表。在相应的选项下面打“√”。

宾州忧虑问卷表							
序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
1	假如我没有足够的时间去做完所有的事情，我并不会感到担心						
2	我已经被忧虑掌控了						
3	我不是一个爱担心的人						

续表

序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
4	有很多场景都让我觉得忧虑						
5	我明明知道很多事情我都不该去担心，可是我就是无法控制自己						
6	当我有压力的时候，我会很担心						
7	我总对一些事情感到担心						
8	我发现，我能很轻松地将忧虑排解掉						
9	在我完成一项任务后，立刻就会为其他要做的事情担心起来						
10	我从来不会为任何事情担心						
11	假如对某件事情我除了关注之外什么都做不了，那我就不会再为它操心						
12	我注定一生都是一个爱发愁的人						

续表

序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
13	我注意到，我以前总会为各种事情担心						
14	只要我开始担心，就没法停下来						
15	我始终都在担心						
16	我总会为各种事情担心，直到它们完成或结束为止						
总分统计							

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为1、3、8、10、11，其余为正向计分题。

计分标准参考下表：

题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符
正向计分题	1	2	3	4	5
反向计分题	5	4	3	2	1

将各题得分相加，得出总分即可。

测试结果

不忧虑的人，平均得分在30分左右。

忧虑的人，平均得分在52分以上。

过度忧虑的人，平均得分在65分以上。

注意事项

有些人的得分在32～52分之间，虽然低于临床诊断范围，但是仍然会因为忧虑而感到困扰。

第五章　惊恐发作：突如其来的急性焦虑障碍

惊恐发作是焦虑症的一种表现形式，在惊恐发作时，很多患者会出现各种不良的身体反应，如心跳加快、呼吸急促、胸闷气短、身体颤抖等，甚至还会产生发疯感与窒息感。这种强烈的身体反应使得很多患者出现了消极的想法与行为。再加上惊恐发作的不确定性，更增加了这些人的焦虑感受。因此，只有了解惊恐发作的特性，才有助于消除惊恐发作，克服焦虑。

惊恐发作不是心脏病

惊恐发作会让人产生一种强烈的恐慌感与濒死感，发作时的症状与心脏病发作类似，但是惊恐发作并不是心脏病，而是焦虑症的一种表现形式。

惊恐发作是焦虑症的一种表现形式，指的是一个人对自己感觉的一种恐惧。惊恐发作时患者往往会有一种末日降临的感觉，通常会感到呼吸困难、耳鸣、头晕、胸闷、气喘吁吁、手脚发麻、胃部不适、要发疯或要失去控制等，甚至怀疑自己患上了心脏病。

惊恐发作也叫急性焦虑发作，发作是突然的，毫无预兆的，而且无明显的发作原因，可能在患者看书、用餐甚至做家务时突然发作，正是因为这种发作毫无预兆，发作时的身体感觉又如此强烈，因此，惊恐发作会让人产生一种不安感，担心这种情况再次发生。有些患者因为担心自己发病时无法得到帮助，于是不再单独出门，不去人多的场所，这严重地影响了此类人群的日常生活。

罗天是一名房地产销售员，一天，他正在家中查阅相关客户的资料，突然感到自己心跳加速，呼吸费力，而且还全身发抖。此时，罗天脑中出现了一个想法：“我一定是快要死了。”

罗天用尽自己的力气拨打了120，可是到了医院，他的这种心慌症状就不知不觉地消失了，医生检查他的心脏等器官，显示一切正常，罗天并没有患某些身体疾病。可是之前出现的那种感觉却让罗天觉得真真

切切。在医生一再强调“你的身体没什么问题”后，罗天心有余悸地回家了。

在接下来的一段时间，罗天总是将这次的惊恐发作归因于压力太大，睡眠时间少，于是他开始有意地早睡，即使在工作十分繁忙时，他也会保证自己每天睡眠时间达到8小时。

可是，在一次与客户交谈的过程中，他又出现了这种久违的反应与感觉。他在医院进行了一系列的检查后，得出的结果与上次一样。这种没有任何来由的、不知是什么病症而引起的、不知何时会发作的异常反应，让罗天陷入了深深的绝望、迷茫中。

后来，罗天无意中在网上看到了惊恐发作患者的视频，才意识到自己有可能就是患上了惊恐发作，于是寻求心理咨询师的帮助。

罗天身上发生的这件事情看起来很不可思议，但实际上，很多人都有过相似的体验和经历。像罗天这样的症状，在医学上被称为“惊恐发作”。惊恐发作时，人们通常会有心跳剧烈、窒息、心悸的感觉，感到胸闷、头痛、流汗、恶心、颤抖，感觉心脏要跳出来，因此，人们往往会误以为自己是心脏病发作。

当然，如果你出现了以上症状，并不能判定就是惊恐发作，也可能是由于生理原因。因此，当出现类似的症状时，先做一个医学检查，排除身体疾病是十分有必要的。而且，喝咖啡、饮酒或是滥用药物等都会引起类似的症状，在排除这些因素的影响下，如果还有这些症状，那么就很可能是惊恐发作。

惊恐发作是十分突然的，而且发作没有一定的规律，往往会让人措手不及。虽然发作时持续的时间较短，但是这种强烈的身心感觉会给人

留下深刻的印象与感受，更有甚者，会因为一次惊恐发作而变得郁郁寡欢，回避集体性活动，封闭自己。

罗马军事统帅、政治家尤利乌斯·恺撒曾说："通常来说，看不见的东西比看得见的东西更容易扰乱人心。"正是因为惊恐发作没有特殊的原因，没有特殊的情境，人们在惊恐发作后虽然症状会自行缓解，但是这种恐慌感会使人们心中怀有恐惧和不安全感。

心理学冷知识

惊恐发作，通常与害怕某个现实场景有关，如拥挤的人群、商店、公共车辆等，这种害怕可以统称为"广场恐惧症"。所谓"广场恐惧症"，顾名思义，也就是"对广场的恐惧"。但是，广场恐惧症并不只是对某些事物或场景感到恐惧，如火车、飞机、隧道、拥挤的人群等，还包括害怕身体或思想会失控，如表现出情绪崩溃、丧失理智，或是其他失常行为。但要注意，广场恐惧症与惊恐发作并不是相伴而行的，例如，有些人患有惊恐发作，却没有特定的恐惧，那就说明他们并没有患上广场恐惧症。

惊恐发作者的心路历程

惊恐发作不仅会让人们的身心受到伤害，还会给人们的生活带来影响。在经历了初次惊恐发作后，很多人的生活会因此而改变。

惊恐发作没有特殊的缘由，但是初次发作时给人留下的印象和感觉是灾难性的。于是，在经历了惊恐发作后，虽然这种症状会得到缓解，但是人们的心里无法恢复平静，这也就使得人们越来越关注自身的感觉，甚至心理活动稍有变化，就会催生出万分的担心与害怕，而这样高度紧张的心理感觉无疑会使得焦虑更严重。

在大多数的实际案例中，初次惊恐发作的原因是无法确认的，这种突如其来的恐慌给惊恐发作者的生活和工作带来了很大的影响。

请你试想一下，如果你有一天正在家里看电视或者正在办公室工作，突然感到头晕胸闷、喘不过气，身体出汗、颤抖，在这种情况持续了一刻钟左右后，症状开始缓解，你会有什么想法呢？会把这次的经历当作是意外吗？觉得是最近压力太大而引起的身体不适，还是担心此类情况会再次发生？

我们先来看一个惊恐发作者的心路历程：

乐瑶今年25岁，在大学毕业后参加工作正好满一年，本以为工作已经步入了正轨，生活也开始变得舒心了。但是在一个周末，乐瑶自己正在家里做午餐，却突然感觉浑身无力，心“砰砰砰”地跳，虽然脑袋十

分清醒，但是身体不受控制，她强忍着，却还是瘫倒在了地上。

这种情况差不多持续了10分钟，乐瑶被自己的反应吓坏了，她不知道自己是不是要死了，因为刚才的感觉真的令人害怕、慌张。经历了这一幕，乐瑶再也没有心情做饭了，她随即关了火，回到了卧室床上，惊魂未定的她终于哭了出来。之前那种“快要死了”的感觉一直充斥着她的脑海。

接下来的几天，她总是担心此类情况再次发生，担心自己不知道会在何处突然发病，这种担忧的心态使她在接下来的一段时间吃不好、睡不好，甚至在上班时也经常魂不守舍的，简直就像变了一个人。

慢慢地，这种焦虑感越来越严重，乐瑶开始回避集体活动，刚开始是找借口不参加公司的聚餐、活动，后来竟然选择了辞职。

当经历了惊恐发作后，很多人都像乐瑶一样，会倍感焦虑，并产生回避行为。这也是惊恐发作患者的典型表现。

当然，这并不代表在初次惊恐发作之后，人们就都会出现这些感觉，有些人可能会在第二次、第三次甚至是惊恐发作更频繁出现的时候，才会出现回避行为，不去人多热闹的场所等。

惊恐发作患者的表现主要包括以下三个部分：

1．惊恐发作

患者在进行日常基本活动时就可能会惊恐发作，在惊恐发作时，会出现强烈的恐惧感，感觉自己即将死去，身体上也会出现过度异常的反应。

具体来说，惊恐发作患者的反应可以分为四类，可参考下表：

身体反应类别	表现
身体外在	身体出汗、颤抖，手脚发麻或发冷、发热等
心脏方面	胸痛、胸闷、胸前有压迫感，心跳过速、心跳不规则、心悸、感觉心脏要跳出来等
呼吸系统方面	呼吸急促、困难，喉头堵塞，好像透不过气来，感觉即将窒息等
神经系统方面	头痛、头昏、眩晕、晕厥、感觉异常等

惊恐发作大多会持续5～20分钟，在发作后大约1小时即可自行缓解，缓解后患者会觉得一切正常，身体也没有不适感，但是这种情况在不久后可能会突然复发。

2．预感焦虑

大多数患者在惊恐发作的间歇期，总担心会再次无来由地发病，因而会变得紧张不安，提心吊胆，也可能会出现一些自主神经活动亢进的症状，这种表现称为预期性焦虑。

3．求助和回避行为

在惊恐发作时，由于患者会产生强烈的濒死感与恐惧感，而且身体上的反应也使得患者难以忍受，因此，他们常常会立即请求紧急帮助。

在惊恐发作的间歇期，有60%的患者因为担心惊恐发作时无法得到及时的救助，因而会主动回避一些活动，如不愿意单独出门，不去人多的公共场所等。

令惊恐发作患者焦虑的不仅是惊恐发作时的濒死感受，还有不知何

时会发作的担忧。这也是大多数惊恐发作患者封闭自己、选择回避集体活动的原因。

心理学冷知识

专家通过研究发现，惊恐发作往往是突然开始，然后迅速地达到高峰。而且，患者在惊恐发作时意识是很清楚的，但是身体仍然会受到伤害。惊恐发作患者会出现睡眠障碍（夜不能寐、容易惊醒、醒后入睡困难等）、神经功能障碍（心率增快、肌肉紧张、多汗等）等。

你的惊恐源于内心的脆弱

> 惊恐不是他人造成的，而是自己引起的。当你的恐惧感被激发时，内在的警觉与反应会影响你的惊恐状态。

惊恐发作，不是惊恐自己发作，不是说你正在黑夜里走路，突然就被强烈的惊恐击中了，而是因为你有所担心，有所顾虑，因而心中产生了恐惧感，此时惊恐就会向你袭来。惊恐发作基于人们对未来结果灾难性的预测与反应，源于人们内心的恐惧。

惊恐主要源于以下两个方面：

1．惊恐源于失控感

当遇到一些事情时，我们会产生强烈的失控感与无能为力感，而你如果无法调整好自己的感觉，就很可能被吓坏，惊恐也就会向你袭来，从而导致惊恐发作。

田璎珞以前从没经历过惊恐发作。

在一次乘飞机的旅程中，由于遇到一些特殊情况，飞机到达目的地后没有准时降落，而是在空中盘旋。此时，她听到了飞机驾驶员的声音：“由于没有得到降落许可，我们需要在空中盘旋一段时间。”

田璎珞并不是第一次乘飞机，但是遇到这种情况还是第一次，她瞬间就慌了神，不知道自己应该怎样做。她甚至觉得自己只能被困在飞机

上，什么都做不了，惊恐的感觉越来越强烈。

就在惊恐即将淹没她的一瞬间，广播里传来了令人放松的声音：“现在，我们马上降落。”她的惊恐瞬间就消失了。

田瓔珞的惊恐不是来源于飞机驾驶员的话，因为，在这架飞机上，只有田瓔珞被这句话吓坏了，其他乘客并没有过度的反应。她的惊恐与自身的失控感有关，她觉得自己无法控制这种情况，感觉无能为力，这种受困感让她越发紧张、惊恐。而当得知并无危险时，这种失控感就会消失，使其回归到正常状态。

2．担心会引发惊恐

惊恐发作不同于感冒等疾病，人们会因为担心而患病，也会因为担心而增加惊恐发作的概率。惊恐发作患者往往会关注内心的各种感觉，他们的惊恐大多不是因为有不好的事情要发生，而是他们觉得自己肯定会发生一些事情，当遇到一些情况时，他们会过度担忧这个情况引起的不良后果。例如，由于运动量过大而引起呼吸不畅，他们会觉得自己将要窒息或者马上就要死亡了。

洛洛正在公园里散步，她注意到自己的心脏突然跳得特别快，感觉到自己开始站不稳、失去了方向感。慢慢地，她开始觉得自己头晕眼花，看不清前方的路。于是她越发关注自己的身体感觉，担心自己会失控。此时，她的脑中想的是：“我要失控了，我会晕倒的，我会崩溃的……”这样的想法加重了她的恐惧感，使她的身体反应更加强烈。最后，她陷入了惊恐。

洛洛的这种思维方式具有“焦虑敏感性”的特质，即过于关注内心的感觉，对将要发生的事情进行灾难性的预测。很多惊恐发作患者正是因

为具有这种思维方式，才使得突如其来的惊恐发作引起了长期的心理恐慌，并会循环发作。你越担心，它就越出现。

当你反复思虑惊恐是怎样的一种感受，如何令自己无奈、担忧时，你无疑又在脑中重构了一次惊恐体验，再一次加深了你的惊恐记忆。也就是说，你越担心，惊恐出现的可能性就越大。

总的来说，惊恐源于你自己的脆弱，你害怕自己会受困、会失控，担心自己将会出现某些表现，而这些害怕与恐惧恰恰激发了你的惊恐，增加了惊恐发作的概率。

心 理 学 冷 知 识

大约有60%的惊恐发作是由过度换气引起的。当我们用力呼吸时，会吸入远远超出身体需求量的氧气，但是没有呼出足够的二氧化碳，使得血液里含氧量过高，导致动脉和血管收缩，阻碍大脑供氧，进而引发眩晕，使人产生快要窒息的感觉。

惊恐发作在夏天的发病率更高，可能是因为炎热和脱水等容易对大脑和心脏产生影响，进而引发头晕和心跳加速。

应对惊恐发作，别和惊恐较劲

很多惊恐发作患者害怕自己的身体和精神会做出超乎想象的反应，更甚于引发这些反应的情形。因此，要应对惊恐发作，关键在于惊恐发作患者本身。

惊恐发作会影响我们的生活，给生活与工作带来不便，对于惊恐发作患者来说，要重新掌控自己的生活，就要战胜惊恐，克服惊恐发作。

在前文我们知道了惊恐源于自己内心的恐惧与担心，是自己造成的，这也就表明，我们是引发惊恐的那个人，也是可以终结惊恐的那个人。要战胜惊恐，克服惊恐发作，可以尝试以下方法：

1．正确认识惊恐

惊恐来源于自己内心的脆弱。很多人在经历惊恐发作时都认为自己已经陷入绝境、濒临崩溃，但是实际上并没有。因此，正确地认识惊恐，告诉自己惊恐发作并没有那么可怕、那么危险，有助于克服惊恐。

如果说每个人心中都有一个天使和一个魔鬼，那么惊恐就是魔鬼，你越害怕它，它就越猖狂，越会吞噬你；你越是不怕它，它所能发挥的威力就越小，对你的影响也就越小。因此，你不妨对自己说："惊恐发作并不可怕，只是让人不太舒服而已。""我以前经历过这种情况，成功地度过了，这次也一样，没有什么值得害怕的。"

在有些案例中，一些患者认识到惊恐发作并没有原本想象的那么可

怕，于是不再过度担忧，从此就再也没有经历过新的惊恐发作。

2．鼓起勇气

你在害怕什么？你在担忧什么？勇敢地面对内心的恐惧，切断这些与惊恐的联结，可以降低惊恐发作的概率。

如果你害怕开车，担心自己会失控，会在某个瞬间突然惊恐发作，你不妨回想下自己曾经成功开车的经历，并告诉自己：“这件事很简单，我可以做到。”

当然，鼓起勇气面对惊恐，并不代表要压制惊恐的感觉，而是要以轻松、平和的心态来应对。因此，不与惊恐较劲，不与惊恐硬碰硬，采取积极的应对措施，才是应对惊恐的正确方式。

3．循序渐进

在克服惊恐时要循序渐进。拿在马路上开车这件事来说，你可以先在朋友的陪同下开车，当你不再恐惧开车时，可以试着自己开车行驶一段距离，让朋友在一旁接应你，接下来再试着自己开车，并逐渐增加里程，当你觉得这件事很容易时，你就自然而然地克服了惊恐。

4．学会专注

专注的力量不可小觑。相信很多人都有过这样的体会：在全神贯注地听一场演讲时，会觉得时间过得很快；而当没有认真倾听演讲者的讲话内容，或者对演讲的内容不感兴趣时，会觉得每一分钟都是煎熬。之所以会有这两种截然不同的感觉，就是因为专注的程度不一样。

当你对所做的事情保持足够的专注度时，你就无暇顾及自己心中的

恐惧、担忧，惊恐也就无法触及你。因此，惊恐发作患者可以试着集中自己的注意力，将自己的精力投入所做的事情上，而不是担心这件事做成与否，会引起什么样的后果等。

5．主动出击

惊恐会来个“突然袭击”，让你措手不及，如果你一味地逃避，寄期待于它不会找上你，那么你就会永远处于被动的局面。要克服惊恐，不妨主动出击，主动寻求帮助，寻找方法，让自己控制住焦虑。

另外，进行深呼吸、冥想、有氧运动等也可以在一定程度上缓解焦虑、紧张的情绪，降低惊恐发作的概率。

采用以上这些手段来应对惊恐发作，并不能保证一定可以起作用，但是在某种程度上，可以让惊恐发作患者以积极、正面的心态去面对惊恐，以正常的思维去分析事情，而不是过度关注事情不好的一面。

心理学冷知识

惊恐发作不仅会影响人们的睡眠和情绪，还会影响身高。尤其是对女孩来说，焦虑、担忧、紧张等不良情绪可能会使其变矮。有研究表明，情绪经常焦虑、担忧、紧张的女孩，其平均身高要比开朗乐观的同龄女孩的平均身高矮5厘米。

小测试：广场恐惧症认知问卷

当你紧张或害怕时，你心里会出现哪些想法呢？这些想法出现的频率是怎样的呢？你知道自己的恐惧程度吗？

请你根据自己的实际情况完成下面的广场恐惧症认知问卷。在相应的选项下面打“√”。

广场恐惧症认知问卷							
序号	题目	从没有出现过	很少出现	有时有，有时没有	经常出现	总是会有	计分
1	我快要吐了						
2	我要昏过去了						
3	我肯定得了脑瘤						
4	我要心脏病发作了						
5	我会窒息而死						
6	我会表现得像个傻瓜						
7	我要瞎了						
8	我无法控制自己						
9	我会伤害他人						
10	我会中风的						
11	我要疯了						
12	我要大声尖叫						
13	我会胡言乱语						
14	我快要因恐惧而瘫倒了						
总分统计							

计分方法

计分标准参考下表：

题目	从没有出现过	很少出现	有时有，有时没有	经常出现	总是会有
分值	1	2	3	4	5

将各题得分相加，然后除以14，就是你的得分。

测试结果

广场恐惧症的平均得分是2.3。

如果你的得分高于这个分数，得分越高，则表示你的焦虑程度越高。

第六章　强迫症：自我施压的完美主义情结

在日常生活中，有些人在做事时不容许出现丝毫的差错，对事情的要求极高，总是希望能取得最完美的结果。一旦结果不尽如人意，他们就会出现焦虑、恐慌等情绪。虽然他们心中明白，即使没有这样做、没有达到这样的结果也没什么影响，但是那种焦虑不安的感觉会一直伴随着他们，使他们不得不顺从这种想法，从而做出违反自己内心的强迫性行为。而帮助人们了解、认识强迫症，可以有效地减轻人们的焦虑感。

强迫症：我控制不了我自己

强迫症的症状主要表现为强迫性思维和强迫性行为。一些毫无意义甚至违背患者意愿的想法或行为会反复影响患者的生活，即使其努力控制，也始终无法遏制。因而，强迫症患者经常会有“我控制不了我自己”的感受。

一说起“强迫症”，相信很多人都不陌生，或许你也有着某些强迫性行为，或许你身边的某些人有强迫倾向，并在不经意间表现出某些强迫性行为。但这种轻度的强迫并不会对你的生活造成太大的影响，只会偶尔打扰到他人，令人有些厌烦。但是严重的强迫症则会给患者带来巨大的焦虑与痛苦，影响患者的工作、人际交往，甚至日常生活起居。

那么到底什么是强迫症呢？心理学上将“强迫症”定义为“强迫观念”（也称为“强迫性思维”），指一个人在遇到不想见到、令人感到不愉快的事物时，大脑中反复出现并想竭力摆脱的干扰想法或者画面。而患者试图摆脱这种想法时所做出的行为就被称为“强迫性行为”。也可以说，强迫症是一组以强迫性思维和强迫性行为为主要临床表现的神经精神疾病。

有强迫症的人通常看起来很正常，跟其他人相比也没有什么异常表现，但是一涉及具体的事情，他们的强迫性思维或强迫性行为就会显现出来，如果没有立即处理，他们就会变得十分焦虑。

克洛是一家公司的行政经理，每天下班后都是他负责检查电脑是否

关闭，并负责锁门。但是最近他的行为令同事们很不解。每次下班走到楼下后，他都怀疑自己没有关好门窗，还要去办公室检查一下。

即使同事们都说门窗已经关好了，没有什么问题，他还是表现得十分担忧。如果他没有回去检查，接下来他的脑中就会被各种想法占据，再也无法平静下来。如果他进行了检查，心里就会安定许多。

不只在公司会出现这种情况，每天早上，克洛从家里出门时，他也会反复确认门是否锁好，并多次检查门锁，反复开门关门。

每次上下班时，克洛都会遭受这种困扰，其他时间却什么事都没有，一切正常。

后来，克洛去医院检查，医生告诉他，他患上了轻微的强迫症。

很多强迫症患者都跟克洛有相似的经历与感受。强迫症患者这样的思维与行动也体现出了强迫症状的典型特征：

（1）不是外界强加的，是患者自己的思维或者行为。

（2）至少有一种思想或行为被患者加以抵制，即使这种抵制是徒劳的。

（3）实施某些行为的想法只是为了缓解自身紧张焦虑的情绪，并不会令患者感到快乐，但是如果不实施这些行为，患者就会产生极大的焦虑。

（4）这些想法和行为总是反复地出现，令人感到不快。

如果你也出现过类似的情况，或者正在面临这些难题，并不代表你

就患上了强迫症。你可以对照下面的强迫症状进行自我筛查：

（1）你是否有愚蠢的、可怕的或者不必要的想法或行为？

（2）你是否担心自己会说出具有攻击性的语言或者做出具有攻击性的行为？

（3）你是否十分怕脏、怕细菌或者怕沾到化学物质？

（4）你是否总是担心自己会把重要的东西弄丢？

（5）你是否总是担心自己会忘记某些重要的事情，比如担心没有锁好门、担心水龙头没有关？

（6）你是否需要反复想某些事或者需要重复做某些行为才能感到轻松？

（7）你是否会过度洗手、洗澡或洗东西？

（8）你是否在完成一件事情后需要进行多次检查才放心？

（9）你是否会因为担心自己的攻击性语言或攻击性行为会伤害到他人，而刻意回避某些场合或者某个人？

（10）你是否仍然保留了许多你自己认为不能扔掉的、没有用的东西？

如果在上述的症状中，你持续存在其中的至少一条症状，而且这种症状使你十分困扰，严重地影响了你的生活，那么，你很可能已经患上了强迫症。

心理学冷知识

世界卫生组织（WHO）所做的全球疾病调查表明，强迫症已经成为15～44岁人群中造成疾病负担最重的20种疾病之一。有报告显示，在强迫症患者中，以强迫性观念为主的患者占28%，以强迫性行为为主的患者占20%，有50%的患者两种表现都很突出。

脑中挥之不去的强迫性思维

强迫性思维会侵占患者的大脑，患者既无法逃避，也无法与之正面“开战”。试着接受这些困扰自己的强迫性想法，才是寻求个人解脱的关键。

在某段时间，有没有一首歌曲的旋律在你脑中反复出现，你也会时不时地哼上几句？虽然你并不是刻意去学去唱，但歌词就是那么自然而然地就从你的口中唱出来了。即使你并不想这样，却控制不了自己的大脑，无法将旋律抹除。

其实，强迫性思维与这种情况很类似，但是它不会以好听的旋律盘桓在你的脑海中，大多数时候，你脑海中充斥着的强迫性想法是可怕的、不必要的，甚至是具有威胁性的，即使你猛烈地摇着头，高声对自己说“不要想”，也还是做不到。

强迫性思维大多是毫无意义的，既违背了个人的意愿，又无法让自己接纳、认可。虽然患者也知道这种想法是多余的，没有现实意义，但是无法摆脱。在心理学领域有一个学术名词叫作“自我拒斥”，指的是“无法达到自我的和谐与统一”，可以说，强迫性思维就是一种典型的自我拒斥。

充斥在强迫症患者脑中的想法是多种多样的，总的来说，强迫性思维可以被分为以下几类：

1．强迫性怀疑

即患者对自己说过的话、做过的事的正确性反复产生怀疑，即使知道这种怀疑是没有必要的，也无法摆脱。

例如，怀疑出门时没有关好门窗，虽然已经反复检查了好几遍，但还是不放心；怀疑把买菜找回的零钱弄丢了，即使已经确认过零钱就在钱包里。在怀疑的同时，患者经常会伴有焦虑不安等情绪，这也促使患者对自己的言行进行反复检查，即出现强迫性行为。

2．强迫性担心

即患者对某些不合理的事情感到担心，虽然患者自己也知道这些事肯定是小概率事件，是极不可能发生的，但是这种担心挥之不去，会一直萦绕在脑中。

例如，担心自己会伤害别人，担心自己说错话令别人受伤，担心自己受到细菌污染或者中毒等。

3．强迫性穷思竭虑

强迫性穷思竭虑，即患者反复思考日常生活中的一些事情或自然现象，即使患者明知这种思考毫无意义，思维却经常停留在这些问题上，不受自己控制。

例如，反复思考为什么天是蓝的，树叶是绿色的；为什么老虎叫老虎，而不是叫狮子；为什么大米是白色的，小米是黄色的；等等。

4．强迫性联想

即患者脑海里出现一个想法或者看到一句话，便会不由自主地联想到另一个想法或者另一句话。有时联想出来的内容甚至与原来的内容截然相反。

例如，认为某个人很厉害，就一再联想："为什么他这么厉害？我为什么不能超过他？如果我超过他了怎么办？……"看到"水"，马上就会想到"火""火灾"等。这种对立关系的联想违背了患者的主观意愿，因而会使患者感到十分困扰。

5．强迫性意向

即患者的头脑中反复出现要做出某种违背自己意愿的行为意向。虽然患者明知这种想法、做法很荒谬，自己是不可能这样做的，也没必要这样想，但是无法摆脱内心的这种冲动。

例如，走到高处时，内心就会产生一种往下跳的冲动；在马路上走时，脑中就会想着自己会撞上某辆行驶中的汽车；等等。尽管患者内心的这种想法十分强烈，但患者不会真正地将其付诸行动。

古罗马时代著名的斯多亚学派哲学家塞内加曾说："在我们所承受的痛苦中，恫吓我们精神的远多于伤害身体的，来自假想的远多于来自现实的。"

强迫症患者出现的这些强迫性思维是自己无法控制的，虽然有些想法对患者并没有产生真正的伤害，但是这些违背自己意愿的想法会让患者感到十分困扰、痛苦，甚至会因此引发抑郁。

即使你选择逃避这些想法，或者逃避某些场景，也依然于事无补，强迫性思维并不会因此就离开你的脑海；如果你想要阻止这些想法，摆

脱控制，就需要求助于强迫性行为，通过行为压制这些不必要的想法，但这种想法还是会反复出现在你的脑海中。因此，学会接受这些强迫性思维，才能真正地不受其困扰。

心理学冷知识

调查研究表明，在非强迫症患者中，有90%的人都有过奇怪的想法。这不难理解，因为我们的大脑是非常富有想象力的。但是强迫症患者在看待问题时往往会纠结于自己的各种想法，并将这些想法视为不祥之兆，认为这些想法会引发不良的后果，从而使自己变得更加焦虑、抑郁。

反复出现的强迫性行为

为了让充斥在脑中的强迫性思维有片刻的“安定”，强迫症患者往往会顺从这些思维，采取相应的行为。但是由于强迫性思维的“缓冲期”较短，因而患者就会表现出反复的强迫性行为。

你是否会反复地做某些已经确认过多次的事情？你是否觉得自己的身体被另一种不受控制的想法支配？如果你没有去做这些事情，你是否会感到焦虑不安？

为了减轻强迫性思维引起的焦虑感，强迫症患者会不由自主地采取一些顺从性的行为，比如，患者担心碰到脏东西会使自己得病，便会反复洗手；患者怀疑丢失了零钱，便会反复打开钱包确认；等等。

即使他们知道这样做是不合理的，也不得不做，因为如果不这样做，他们的脑中就会一直充斥着强迫性观念，这些会使患者感到更加焦虑，而做出强迫性行为虽然不是出自患者的真实意愿，却可以暂时性地缓解焦虑。

莫格十分担心自己会感染某些细菌，患上某些疾病。在朋友们看来，他的行为简直可以用“奇葩”来形容。

莫格认为生活中处处都有细菌，都存在被感染的可能。如果有家人或朋友感冒、打喷嚏，莫格就会自动隔离这些人，不与他们接触。

莫格十分讨厌乘坐公交车，他认为公交车上有无数的病菌，如遇到

特殊情况，一定要乘坐公交车时，他会穿两套衣服，在下车后脱下穿在外面的一套，并在有时间时用消毒水洗涤多遍。

最令莫格不安的场所就是医院，他认为医院里到处都是病菌，只要自己一进医院，就会被感染。

莫格每次出门回到家，都会仔仔细细地清洗一番。有时候他会花两个多小时洗澡，甚至在洗过一遍之后觉得不干净，不放心，接着再洗一遍。

这样紧张、焦虑的生活状态使莫格的身心都很疲惫，严重地影响了他的日常生活。

莫格的症状就是强迫性行为中典型的强迫清洗行为，他试图通过清洗的方式压制脑中“我会感染细菌”的强迫性观念，希望可以赶走不好的想法，但事实上这种做法收效甚微，大多时候只会起到暂时的作用。

强迫症患者会出现的强迫性行为主要包括以下几种：

1．强迫检查

即担心自己出错而感到焦虑，于是需要通过反复检查以确认无误，从而缓解焦虑情绪。

例如，反复检查门窗是否关好，反复检查邮件是否发送成功，反复检查鞋子、衣服的尺码等。

2．强迫清洗

即为了消除细菌或脏物危害自身的身体健康的担心而反复洗手、洗

澡或洗衣服。

例如，有些患者一旦碰了什么物品没有及时洗手，就会感觉十分焦虑，甚至恐惧。有些人洗手、洗澡会用很长时间，甚至会一次洗多遍，十分担心少洗了几遍会洗不干净。患者过于注重清洁，以至于影响了正常的学习、工作和生活。

3．强迫询问

即患者对自己或者自己所做的某些事产生怀疑，为了消除这种疑虑心理，患者往往会对他人进行反复询问，或者要求他人反复给自己解释或者保证，以减轻焦虑。

例如，在沟通的过程中，不断地询问对方刚才说话的内容，在对方给予了回复之后，又再次发问。有些患者还会要求对方保证他刚才就是这样说的。这种强迫性行为严重影响了患者的人际交往。

4．强迫性仪式动作

即患者为了减缓强迫性思维带来的焦虑感和不安感，而创建的一系列的动作或者重复出现的动作。

例如，患者进门、出门时一定要左脚在前、右脚在后，一旦违反了这个仪式动作，患者就会十分焦虑，直到正确进门、出门才能缓解这种状况，令患者感到舒适些。

有些强迫性行为是某些精神仪式，如静静地反复默念某些想法或者祈祷等。

总的来说，实施强迫性行为只会暂时缓解患者的焦虑情绪，在对抗

强迫症时无法起到根本的作用。

心理学冷知识

强迫症患者的大脑尾状核比常人更活跃，这也许就是强迫症的病灶。在正常情况下，尾状核会帮助人们对感知到的信息进行常规检测，但是如果它具有很高的活跃度，就会不断进行检查。有人认为强迫性行为就是针对“哪里不对劲了”这种思维模式的反应。因此，从根本上讲，正是尾状核的过度活跃引发了大脑中的强迫性思维，进而导致强迫性行为的出现。

别把强迫症看成你的敌人

> 强迫症令人十分困扰，但它并不是你的敌人。正确看待强迫症，你的纠结与困扰也会减轻许多。

强迫症令很多患者不堪其扰，很多人都将强迫症看成是自己的敌人，试图通过正面交锋的方式对抗强迫症，结果却铩羽而归，甚至有些人还沦为强迫症的手下败将，听从脑中的强迫性观念行事。

其实，强迫症并不是你的敌人，当然，这也并不代表你们就是友好的朋友。正确认识你与强迫症的关系，平静地对待脑中出现的强迫性观念，你会发现自己的焦虑情绪会得到有效的缓解。

对于强迫症，你应该做到以下几点：

1．与强迫症保持社交距离

在与强迫症的关系中，很多患者都觉得强迫症是施虐者，自己是受虐者，于是一场“反抗之战”在所难免，结果却多以失败告终，而这样的经历也会使强迫症更加顽固。其实，你不必非得去战胜它，事实上，这一场“反抗之战”也不必打响。

美国人类学家爱德华·霍尔博士将人际交往空间划分为四种距离，分别是公众距离（3.7～7.6米）、社交距离（1.2～3.7米）、个人距离（0.45～1.2米）、亲密距离（0.45米以内）。

其中，公众距离一般适用于演讲等商务活动场合，社交距离一般适用于工作场合，体现一种社交性或礼节上的人际关系，个人距离适用于非正式场合的个人交谈，亲密距离适用于亲人、朋友、情侣、夫妻等较为亲密的关系。

于你而言，强迫症既不是敌人，也不是朋友，你可以与其保持社交距离，既不必与其产生冲突，也不必为其马首是瞻。如果它总是尾随你，试图影响你的思维，你大可忽视它，礼节性地笑一笑，然后将它的指示抛在脑后。

2．给你的强迫症换身“衣服”

当强迫症触及你的时候，你是什么感觉呢？强迫症留给你的印象是什么样的呢？对你来说，它是一团剪不断、理还乱的乱麻，还是一团压得你喘不过气来的乌云呢？不管它在你脑海中是什么形象，你都可以给它换一身“衣服”，消除令你感到压抑、焦虑的感觉。

你可以将脑中的强迫症形象或你的感觉想象成会令你发笑的、可爱的或者不吓人的形象。例如，当强迫性观念占据你的大脑时，你可以构建这样一幅场景：一个小丑或者一只小兔子在你耳边不断地督促你去做事。相信此时，你的强迫性观念与行为就不会那么令你困扰了。

3．不压制强迫性观念

现在，请你闭上眼睛，试着想象一种水果，但不要想红苹果。你是不是想到了红苹果呢？即使你努力不去想，但是红苹果总是会时不时地出现在你脑海中。

其实，你脑中的那些强迫性观念就像是红苹果，虽然你不想想它，

但是做不到。实际上，思想压制是没有用的，任何想要压制想法的行为，只会让它们更强大。所以，不要期待你可以压制这些强迫性观念，这只会让你越来越受强迫性观念的折磨。

4．想法不会改变现实

很多强迫症患者听从于强迫性观念的主要原因是担心这些想法改变现实，于是为了确保万无一失，便多次实施强迫性行为。

例如，觉得门窗没有关好，于是便反复检查；认为手没有洗干净，于是便反复洗手。一次又一次做着重复的事情。

实际上，想法是不会改变现实的，不信你可以试试这样想："我要飞上天了。""我的头发会突然变长。"即使你一遍遍重复这些想法，也不会改变现实。当你认识到这一点后，你就不会一而再，再而三地被脑中的强迫性观念驱使了。

5．分散注意力

当强迫症袭来时，你会感到厌烦，却又无可奈何。那么不妨试着转移注意力，让你的强迫性观念自行消散。

例如，你可以想象令自己开心的事情，或者计数，或者描述附近物体的颜色、形状等，将你的注意力集中到其他的事情上，而不局限在脑中的想法上。自行忽视这些想法，你会得到暂时的平静。

当然，以上所说的几点，只是给你提供一些建议，让你对强迫症有一个较为正确的认识，不要敌对强迫症，从而在一定程度上缓解你的焦虑情绪。要真正地战胜、克服强迫症，还需要采取更为科学、系统的方法。

心 理 学 冷 知 识

一些研究发现，治疗强迫症的最好办法是让患者暴露于压力情境之中，从而学会如何更加健康、有效地应对，而不是仅仅依靠药物治疗，这种方法被称为“暴露与反应阻断治疗”。一些研究证实，与药物治疗的方法相比，这种治疗方法在强迫症的治疗上效果更为显著，且产生的副作用更少。

对付强迫症的最佳“克星”

采用暴露与反应阻断治疗可以治疗强迫症，但是在采取这种方法时要逐步进行，引导患者多次进行暴露训练，从而为不期而来的强迫性观念与行为做好心理准备。

在前文，我们已经提到过，治疗强迫症的最好方法是“暴露与反应阻断治疗”，即思维阻断法与暴露反应预防。其中，思维阻断法是指在患者反复出现强迫性思维时，通过转移注意力或者施加外部控制的方式阻断患者此时的强迫性思维，从而缓解患者的焦虑；暴露反应预防是指将患者的焦虑、压力暴露在外，通过暴露训练，鼓励患者逐步面对会引起强迫性思维的情境，阻断患者的强迫性行为。

也就是说，要治疗强迫症，就不能让患者将自己的焦虑、恐惧寄托于强迫性行为仪式，而应该帮助患者面对自己的焦虑事件，一点一点地解决令患者感到焦虑的事件。例如在关门之后不再检查门是否关好，在洗手时只允许洗一次，在进门时不能准备好先迈哪只脚等。

暴露与反应阻断治疗主要包括理性思维、自我对话、反应阻断、正念练习、专注、正强化等内容。在采用这种方法对患者进行治疗时，可以多管齐下，帮助患者摆脱强迫症的困扰。

罗山每天早上在上班前锁上门后，都会反复检查是否锁好，即使他已经走到了停车场，坐到了车里，他也会再次返回，确认门是否锁好。他也觉得这种做法是多余的，但是他总会这样想：如果我不去检查，门

没有关好，小偷就很可能会进去偷东西，如此看来，多检查一遍也没什么。于是，在这样的思维模式下，罗山就会一遍遍地重复自己的行为。

这些重复性的行为之所以一点点地缓解了罗山的焦虑，是因为经过这么长时间的折腾，罗山的精力开始逐渐下降，他已经累到无暇顾及身体的疲惫与心理的焦虑了。但罗山一直深信“正是我这样多次检查确认，小偷才没有进来”。

对于罗山的这种状况，心理咨询师首先帮助罗山认识到这样一个事实：他重复检查门锁与是否发生盗窃这两件事没有必然的联系，甚至没有一点关系。

在理性思维的影响下，罗山的锁门行为有了明显的变化，之前每天锁门25次，后来基本保持在每天锁门16次，在这种趋势下，罗山的强迫性行为逐渐变少，慢慢减少到每天锁门6次。当然，在这个过程中，罗山也进行了多次的自我对话，如“锁门是无法阻止一个有手段的小偷的”“小偷来不来与我检查不检查没有关系”“门已经锁好了，我没有必要再多此一举”等。

接下来，罗山开始步入反应阻断阶段，即在锁好门之后快速地下楼，跑到车上，开车，并大声地告诉自己：“我已经把门锁好了！”在焦虑思维还没有袭击时，罗山就已经驾车出发了，从而阻止了即将实施的强迫性行为。

在这样的治疗下，罗山终于战胜了自己的强迫症，他再也不重复锁门了。虽然每天上班时他都急匆匆地跑到停车场，给人留下慌里慌张的印象，但是对罗山来说，这种行为更像是挑战成功后的一种庆贺仪式。

罗山循序渐进地克服强迫症，这个过程说起来简单，做起来难。强

迫症是十分顽固的，想要一次性彻底攻克强迫症是十分不现实的，因此，从小事做起，慢慢地中止强迫性行为或强迫性冲动，才能逐渐战胜强迫症，让自己的身心都获得自由，不再受强迫性思维与强迫性行为的约束。

采用暴露与反应阻断治疗时，暴露练习的机会无处不在。虽然这些暴露练习可以被设计、被安排，但是相比于患者做好充分准备再开始，在没有准备好的时候就进入某些情境，显然更符合现实。例如，患者担心被细菌感染，那么患者在摸门把手、触碰栏杆、与他人握手时都会感到焦虑，这些随时开始的经历会让患者在体验焦虑之余更好地进行暴露练习，也更适合于帮助患者应对生活中不可预测的事情。

心理学冷知识

南佛罗里达州立大学精神病学和行为神经科学系的乔舒亚·M.纳多博士和埃里克·A.斯托奇博士曾说："强迫症虽然具有很大的破坏性，但其治疗效果还是相当不错的。最有效的治疗方法当属认知行为疗法中的暴露与反应阻断治疗。它让个体逐渐地、系统地面对自己的问题，丢弃原有的强迫性行为仪式，差不多有85%的人受益于这种技术。"

小测试：测测你的强迫症倾向

你是不是有强迫症呢？有没有一段时间，你觉得自己的脑子和身体都不受自己控制了呢？轻度的强迫性想法与强迫性行为对人们的生活并不会产生恶劣的影响，但是，如果你的强迫症状有些严重，生活就会受到影响，你的心情也会因此而受到影响。所以，了解自己的强迫症倾向，可以帮助你对自己的强迫性行为有正确的认知。

请你根据自己的实际情况完成下面的强迫症状问卷表。在相应的选项下面打“√”，测一测你的强迫症倾向。

强迫症状问卷表

序号	题目	从不	有时	相当多	极多	计分
1	我避免使用公用电话，因为可能受污染					
2	我比大多数人更关心诚实与否					

续表

序号	题目	从不	有时	相当多	极多	计分
3	我难以扔掉旧东西，觉得它们某一天可能会派上用场					
4	我经常迟到，是因为我无法及时完成每一件事情					
5	我常常不得不对一些事情（煤气、用电、水龙头、门等）检查好几遍					
6	我每天都被进入脑海的有违心愿的思想弄得神情沮丧					
7	我似乎比其他人更加担心自己的健康和安全					
8	我认为应该将用空的东西（清洁剂瓶、盒子等）保留下来					
9	我担心自己会出人意料地撞倒别人					
10	我在工作上落后往往是因为我不得不一遍遍重复做事					
11	我要用比平时量多的肥皂					
12	早晨起来我要比别人花更多的时间穿衣服					
13	我过分讲究清洁					
14	我发现我对细节关注过多					
15	我的房间被那些不愿扔掉的东西搞得一片狼藉					
16	我对病菌和疾病过分关注					

续表

序号	题目	从不	有时	相当多	极多	计分
17	摸过钱后我觉得手很脏					
18	我在做常规工作时也要细细盘算					
19	晚上挂衣服、叠衣服时我总会花费很多时间					
20	即使已经十分细致地做事，我依然觉得做得不太好					
总分统计						

计分方法

计分标准参考下表：

题目	从不	有时	相当多	极多
分值	1	2	3	4

将各题得分相加，得出总分即可。

测试结果

本测试的总分范围为20～80分，随着分数的增加，强迫程度增加。其中20分表示强迫程度最低，80分则表示强迫程度最高。

第七章　广泛性焦虑症：凡事爱往坏处想的习惯性思维

广泛性焦虑症患者几乎会为所有的事情担心，在事情的结果还没有出来时就习惯性地为其预设一个不好的结局，并会为自己想象出来的这个结果而焦虑，从而增加自己的身心负担，给自己的生活造成困扰。这种持续性的焦虑是广泛性焦虑症患者的生活常态，而这种紧张、焦虑的生活常态会严重地影响他们的生活质量。

令人莫名担忧的广泛性焦虑

> 广泛性焦虑症是一种没有来由、几乎对所有事情都感到焦虑的疾病。广泛性焦虑症患者会习惯性地将事情朝着不好的方面想，总是觉得事情会越变越糟，即使这种想法与实际情况十分不符。

你是否会莫名其妙地担心？是否会觉得生活中的一切事情都会朝着不好的方向发展？你是否觉得自己很难真正地放松？

如果你长期感到紧张忧虑，为很多不必要的事情担心，那么你很可能是患上了广泛性焦虑症。所谓广泛性焦虑症，顾名思义，就是说焦虑的症状是泛化的，不存在特定的压力源，不关乎眼前的具体事物，而只关乎你感知现实的方式。即你觉得生活中处处充满危机，对未来十分悲观和绝望，那么你就会不断地受到广泛性焦虑的影响。

心理学上把广泛性焦虑症定义为一种以持续的、无明确对象的紧张不安，伴有自主神经功能兴奋和过分警觉为特征的慢性焦虑障碍。

广泛性焦虑症患者不同于其他焦虑症患者，不像特定恐惧症患者，对某些特定的事物产生恐惧与焦虑；不像恐慌症患者，会突然惊恐发作；不像强迫症患者，会迫切地一遍遍检查门锁、洗手；不像创伤后应激障碍患者，遭受某个无法逾越的巨大打击。广泛性焦虑症患者的焦虑是常态化的，与具体的事情无关，更像是一种焦虑常态。

安琪有一个幸福的家庭，老公很关心她，女儿也很懂事，她自己的

工作也很顺利。在别人眼中，安琪的生活简直就是他们梦想中生活的样子。

但是安琪总是焦虑、担忧，担心老公的身体健康，担心女儿的学习成绩，担心女儿在学校过得不开心，也担心自己的工作……一旦有一点风吹草动，安琪就会表现得极度紧张。在工作时，她总是想：这项工作要是做不好，我就会被开除，那么家庭收入就会减少，我们的生活质量就会下降，女儿也就无法去做自己想做的事情……

这种紧张兮兮的焦虑情绪已经严重地影响了安琪的日常生活，有时候她还会感到呼吸不畅、眩晕。她想要放松，可是做不到，焦虑的感觉一直伴随着她。

其实安琪过于杞人忧天了：她的老公每天都坚持跑步，身体很健康；女儿的学习成绩很好，跟同学们的相处也很融洽；她自己也很受老板的器重，工作很顺利。

安琪的表现就是广泛性焦虑症的典型症状，即为很多没有来由的事情担心。在广泛性焦虑患者的眼中，一切都只会越来越糟糕，明天只会比今天更差。这种消极的想法只会让人越来越焦虑。

广泛性焦虑是一种持续的、全天候的、不切合实际的焦虑症状。大约7%的人会在一生中的某个阶段患上这类疾病，而且，它对女性的影响是男性的两倍。在因心理疾病而去就诊的人群中，广泛性焦虑症患者占有很大的比例，约占25%，而通过认知行为疗法，大约有75%的广泛性焦虑症患者都能取得显著的疗效。

每个人都或多或少地为自己的生活担忧，这是人类心理构成的一部分，并不能因此确定患上了广泛性焦虑症。要确定你是否患有广泛性焦

虑症，主要取决于你的担忧程度，以及这些担忧对你生活的影响。

总的来说，如果你的焦虑是长期存在的，有些事你根本没有主动去想，但是这些事总是频繁地影响你，使你无法好好地享受生活，甚至对你的身体健康也产生了一定的影响，那么你很有可能就是患上了广泛性焦虑症。

世界著名的演说家和作家，曾任美国南加州大学特殊教育系教授的利奥·巴斯卡利亚说过：“忧虑不会化解明日之痛，却会消解今日之欢。”所以，不要让你对未来的过度担忧影响了你现在的生活。

心 理 学 冷 知 识

在广泛性焦虑症的病例中，大约有75%的人在焦虑后会伴发抑郁，而且，这些抑郁通常是慢性的、轻度的，主要的表现为悲观、缺少自信、无法享受生活等。但是如果不加以治疗，广泛性焦虑症就会一直持续。在被确诊后的一年中，如果没有展开治疗，85%的人依然会存在这些症状。

广泛性焦虑是怎样形成的

广泛性焦虑症并不是单一因素作用的结果，而是会受到思维方式、遗传、家庭环境、生活中的突发状况等的影响。

广泛性焦虑症患者倾向于过度思考，试图通过这种思考方式预测哪里会出错，以便自己提前做好准备，预防出现这种情况。但是，正是这种对未来的过度担忧使得人们的焦虑情绪越发强烈，日常生活受到了严重的影响。

付奇是公司的一名普通职员，他的工作环境很好，同事们也很友善，按说，付奇应该没有什么值得焦虑的。但是，付奇总是担心很多事情，甚至因为过度担忧而经常失眠。

有一次，付奇的一位朋友跟他聊天。

朋友：“你为什么总感到焦虑呢？你现在到底在担心什么？”

付奇：“我担心的事情很多啊，几乎没有什么是我不担心的。我担心工作无法顺利完成，使同事和领导不满意；我担心跟朋友们相处时表现得不好，让朋友们觉得我高傲，不愿意继续与我交往；我担心无法找到女朋友，以后自己独自生活；我担心自己挣的钱太少，没办法做自己想做的事情。”

朋友：“这么听起来，你担心的事情还真不少。乍一听还觉得你的担心挺有道理的，不过再一想，你这完全就是杞人忧天嘛！”

付奇：“你为什么会这么想呢？”

朋友：“我们先从‘担心工作无法完成’这件事来说吧。你为什么会担心无法完成工作呢？”

付奇：“我也不清楚，就是脑子中总会出现这种想法，担心自己会出现这种情况。”

朋友：“那么，你在工作中，同事和领导对你的评价是什么样的呢？”

付奇：“好几个同事都说喜欢跟我合作做项目，因为我很靠谱，也不会推卸责任。领导也多次表扬我，说我工作认真负责。”

朋友：“你是不是觉得自己的这种担心是有好处的，对你是有利的？”

付奇：“不瞒你说，虽然我会因为这种担心而失眠，有时候会心情不好。但是我认为这种担心能够让我防患于未然，从而做好预防工作。我有时真的觉得这种担心是十分有必要的，这可以激励我，让我把事情做得更好。”

付奇的所思所想就是典型的广泛性焦虑心理，他的种种担心，是为了更好地做到防患于未然，试图为最糟糕的情况做好打算。但是，过度担忧事情会朝着不好的情况发展，反而会影响当前的生活。而且，由于这种过度担忧的心理不受个人控制，因而常常会给患者的身心带来不利的影响。

那么，广泛性焦虑是怎样形成的呢？具体来说，受到以下几个方面的影响：

1．焦虑思想的进化

从进化心理学的角度来看，焦虑思想的存在是有一定作用的。正是因为有忧虑意识，我们的原始祖先才开始制订计划、思考未来，从而学会了耕作，开启了日出而作、日落而息的生活。在现代，焦虑思想会帮助我们评估风险，提前做好规避预防措施。也就是说，焦虑思想也在不断地进化，以帮助我们更好地适应不断变化的状况。

2．遗传因素

研究表明，广泛性焦虑症具有一定的遗传倾向，大约有38%的遗传可能。所以，如果你总是或多或少地感到焦虑，有深层焦虑的倾向，那么你很有可能是天生的。

虽然这种焦虑会遗传，但这并不代表人们就会长期焦虑下去，通过适当的调整，采用恰当的方法，广泛性焦虑症极有可能会不再影响你的生活。

3．家庭环境

广泛性焦虑症会受到家庭环境的影响，在家庭成员缺失或是遭遇重大财务危机的家庭中，人们患上广泛性焦虑症的可能性会增加。

另外，如果父母对孩子过度保护，因为担心孩子而告诫他们“外面很危险”“陌生人都是坏人，不要和陌生人说话”等，孩子就很可能认为外面的世界是十分危险的，存在各种各样的灾难，从而使其一直以消极的方式面对问题，形成广泛性焦虑的思维。

4．生活中的突发状况

生活中的突发事件会激发人们患上广泛性焦虑症，例如生重病、家中遭遇重大变故等生活中的波折。当然，有时候人们眼中的好事也会引发当事人的焦虑，例如，在工作中被委以重任，在生活中要生小孩等，这些都可能让当事人感到责任重大，从而产生焦虑情绪，并引发广泛性焦虑症状。

对大多数广泛性焦虑症患者来说，引发他们焦虑的因素并不是单一的，很可能是多个各种各样的综合因素。不论是出于哪种原因，患者通过恰当的治疗，都可以降低广泛性焦虑症对自己的不利影响，取得显著的治疗效果。

心 理 学 冷 知 识

最近的研究表明，在每五个门诊病人中就有一个人患有焦虑症。可是在这些人中，只有61%的人接受了相关的治疗。而且，在这群人中，有19.5%的人具有以下一种或多种焦虑障碍：广泛性焦虑症、创伤后应激障碍、惊恐发作、社交恐惧症。

别让不确定的结果引起你的焦虑

不确定的结果往往会让广泛性焦虑症患者十分焦虑。接受结果的不确定性，认同它们成为自己生活中的一部分，有助于患者改变自己的思维方式，学会享受生活。

生活中有很多难以确定的事情，也有很多我们难以控制的事情，正是因为有这些不确定的事情，我们的心情才高低起伏，人生才充满了各种乐趣。对大多数人来说，生活中存在不确定性，这是很正常的事情，但是对广泛性焦虑症患者来说，这些不确定性是他们焦虑的源头，不确定就意味着糟糕的结果。

对一件事情的结果进行预判，这可以帮助我们提前做好心理准备，不至于被结果弄得手足无措，但是如果因为对结果的错误预判而使自己陷入焦虑不安之中，那就得不偿失了。而广泛性焦虑症患者就是这样一类人，他们总是将事情的发展朝着不好的方向想，然后为出现这样的结果而提前担忧，尽管这种结果出现的可能性极低。很多时候，他们的担心、焦虑都是没有意义的。

因此，只有让广泛性焦虑症患者接受事情的不确定性，认识到不确定并不代表不好，才有助于改变患者原有的思维模式，让他们在心里真正承认不确定性存在的意义，接受其成为生活的一部分。如果你也会习惯性地将事情朝着不好的方面想，那么不妨也按照这些步骤来改变自己的思维方式。

具体来说，可以采取以下方式：

1．思考接受不确定性的好处和坏处

问问自己，接受不确定性的好处和坏处都有哪些，接受与不接受分别会产生什么后果。两相比较，你就知道自己应该怎样做了。

好处：活在当下，享受当下的生活，不再那么忧虑。

坏处：有很小的可能性在坏事发生时，忽略了一些本应去做的事情。

2．思考目前生活中存在的不确定性事件

生活中处处都存在着不确定性事件，只是患者对某些事件习以为常，便不会感到焦虑。因此，让患者认识到自己目前生活中也存在很多不确定性事件，可以帮助他们更好地接受自己焦虑背后的不确定性。

常见的不确定性事件有：聚会、聚餐、朋友突如其来的拜访、工作上开启一个新项目等。

你肯定也容忍了生活中很多不确定性事件，将这些都写下来吧！

3．认识到不确定不等于负面结果

人们所担心的事情，有85%最终会有积极正面的结果。所以，不确定性并不意味着事情就会有负面的结果，尝试着想象事情将会出现好的结果，或者是中性的结果，这可以减少你的焦虑。

4．评估结果出现的可能性

你总是担心这些不确定的事情会出现不好的结果，虽然你心里也知道，这种结果出现的概率是极低的，但就是控制不住自己朝着这个方面想。不妨用理性思维来思考这个问题。请你想一想，这些结果出现的可能性有多少，事情是否真的会走到这一步。

你可以将不确定的事情以及自己猜想的结果记录下来，并评估这些结果出现的可能性。如：

不确定性事件	我猜想的结果	结果出现的可能性
最近我失眠多梦，身体无力	我患上了癌症	10%
……	……	……

当然，此表中“结果出现的可能性”，主要取决于你的主观认定。如果你细心观察以往的记录，就会知道自己主观认定的可能性是否合适，是偏高还是偏低。这可以为你做出准确的预测提供参考。

5．集中精力焦虑

当你觉得这些不确定的事情一定会产生不良的后果时，不妨将出现这些结果的概率刻意提高，告诉自己“一定会出现这种结果”，并集中精力焦虑，想象出现这种结果的状况。你会发现，不管令你担忧、害怕的结果是什么，你都无法集中精力长时间去焦虑，这种行为反而会令你心生厌烦。

6．知道不确定性存在的必要性

你讨厌这种不确定性，讨厌那种焦虑的感觉，如果将这些不确定全都变成确定，生活就一定会变好吗？答案是否定的。这就像看一部电影，当你知道了过程和结局后，你就不会兴致勃勃地看下去，而当你不知道故事会怎样发展下去时，你会更投入、更认真地去看，也更能体会到其中的深意，享受观影的乐趣。生活中的很多事情都是如此，正是因为存在不确定性，才更有趣味。

不确定性并不一定就预示着不好的结果，接受生活中的不确定性，你会发现生活依旧如此美妙。别让你对未来结果的担忧影响了现在的生活，不要让不确定的结果引起你的焦虑。

心理学冷知识

经常给自己“洗脑”，告诉自己“这样很好，这些事情的结果虽然不能确定，但是我都可以接受”，你就可以活得轻松些。如果你总是期待事情很完美，希望事情朝着你预想的方向发展，无法接受不确定的事情，那么你的生活就会长期被焦虑充满，你也会是一个长期焦虑的人。

如何对抗广泛性焦虑症

对广泛性焦虑症患者来说，生活中的很多事情都能成为他们焦虑的来源，但是，广泛性焦虑症并不是不可战胜的。采用适当的方法和技巧，克服广泛性焦虑症并没有那么难。

广泛性焦虑症患者的担忧跟具体的情境、时间无关，这种担忧是无处不在、无时不在的。对患者来说，焦虑就是自己的安全行为，是自己为了避免未来即将到来的伤害而产生的一种情绪。

焦虑主要伴随着脑中的思想活动而来。因此，要克服广泛性焦虑症，大脑就要学会另外一种思考方式。以下方法已经被证实对战胜广泛性焦虑症有用，可以作为参考：

1．下定决心，寻求改变

对广泛性焦虑症患者来说，焦虑虽然会影响自己的生活，让自己失眠、不安，但是他们仍然认为焦虑有好的一面，可以帮助自己发现没有发现的问题，从而提前找到解决办法。因而，这些患者在治疗广泛性焦虑症时，就很难下定决心。在这种犹豫不决的心理状态下，人们很容易被焦虑控制，难以克服广泛性焦虑症。因此，下定决心，寻求改变是克服广泛性焦虑症的关键一步。

2．挑战焦虑思想

广泛性焦虑症患者脑中会有各种各样不切实际的想法，为各种各样

的事情担心。要克服广泛性焦虑症，就要让患者挑战自己的焦虑思想，对自己脑中的想法提出疑问。

例如，患者可以多问问自己："我在担心什么？这件事是不是100%会发生？我为什么如此担心？我不担心的理由有哪些？我能做些什么让自己不这么焦虑吗？"得出这些问题的答案后，患者会表现得理性一些。

3．写下焦虑

在大多数时间，广泛性焦虑症患者焦虑的都是同一件事情或是相同的几件事。他们觉得自己无法控制焦虑，那么不妨让他们将焦虑释放出来，每天给他们留出20分钟或者半个小时来焦虑，思考令他们感到焦虑的事情，并将这些事写下来。

经过几天，他们会发现，自己焦虑的大多是同一件事，而且，在过去的这一段时间，尽管自己每天都在为这些事焦虑，但这些事从未发生。有些事情即使发生，结果也不像自己想的那样严重，所以，自己根本就不必过度担忧。

4．肯定自己的情绪

每个人都有积极的情绪和消极的情绪，有不良情绪很正常，因为生活本来就不是一帆风顺的，所以患者也没必要让自己时刻保持积极的情绪。肯定自己的情绪，不将焦虑、沮丧、愤怒、不安等消极情绪扩大化，感受自己的情绪变化，接受自己的不良情绪，患者的焦虑感便会有所缓解。

5．接受不能控制的事

在很多情况下，焦虑症患者对做某事的愿望十分强烈，一旦无法做成，他们便将责任归咎到自己身上，并想要为此做些什么，实际上却无能为力。这种无法控制的感觉便会使人们的焦虑更严重。因此，接受不能控制的事实，放弃无谓的挣扎，才能让人放松身心，如释重负。

6．接受不确定性

对我们来说，生活中的很多事情都是不确定的，这是生活的正常面貌。但是对广泛性焦虑症患者来说，这些不确定性正是他们焦虑的开始，他们习惯于想象这些不确定的事情朝着不好的方向发展，自己在脑海中为其设定一个悲伤的结局。因此，让他们了解这些事情朝着自己既定的方向发展的概率很低，接受生活中的不确定性，认识到这也是生活中的一个必要组成部分，可以帮助他们更好地缓解焦虑。

7．放下你的担忧

在思考一件事情或遇到某些事情时，广泛性焦虑症患者大多急于得到结果，于是会根据各种迹象猜测可能会出现的情况，从而导致坐立不安、心情无法平静。虽然这种担忧对事情没有任何帮助，还影响了当前的生活，但很多患者心中的想法都是“不管结果是好是坏，只有知道了结果，我才能放下心”。因此，暂时放下你的担忧，既然你已经做好了接受结果的准备，又何必再担心是什么结果呢？

8．想象最坏的结果

很多广泛性焦虑症患者都担心自己强烈的焦虑会使自己发疯、失控，于是他们试图控制焦虑，但无能为力，焦虑感有增无减。如果你也有很强的焦虑感，不妨试着想象事情最坏的结果。你会发现，这些所谓的“将会发生的事”根本就不会发生，你没必要如此担心。

9．做想要逃避的事情

广泛性焦虑症患者会习惯性地逃避使自己感到焦虑的事情，而这种逃避行为又会增加他们对做这件事的焦虑，使得原本很简单的一件事，他们也认为很困难去完成。因此，让他们试着去做自己想要逃避的事情，帮助他们直面内心的恐惧与焦虑，才不会让焦虑情绪继续滋长。

10．进行放松练习

广泛性焦虑症患者的焦虑来源于生活中的方方面面，持续的紧张焦虑会增加他们的压力，使他们的身心都难以放松。因此，鼓励患者进行放松练习，帮助他们释放压力，可以有效地缓解焦虑。

以上这些方法在对抗广泛性焦虑症时都能起到一定的效果，结合你的实际情况，综合运用这几种方法，会取得更好的效果，帮你战胜广泛性焦虑症。

心理学冷知识

广泛性焦虑症患者总是觉得神经紧绷，身体和精神都无法得到放松，认为自己将会遇到不好的事情。因而，他们对自己想象出来的危险保持持续性的焦虑。如表现出情绪激动、烦躁不安，肌肉紧张、浑身出汗等。而持续性的焦虑又会使工作效率降低，人际关系受到影响，也会影响身体健康，甚至引发抑郁。

小测试：测测你的广泛性焦虑程度

你是否因为焦虑而身心受到影响？请你根据自己的实际情况完成下面的里希焦虑清单表。在相应的选项下面打“√”，测一测你的广泛性焦虑程度。

里希焦虑清单表						
序号	题目	一点都不	稍微有点	有一些	非常	计分
1	我时常感到不安					
2	我感觉无法放松					
3	我总是觉得焦躁不安					
4	我很容易感到疲劳					
5	我的头疼得厉害					
6	我总是感觉呼吸不畅					
7	我有眩晕或头晕的感觉					
8	我有尿频的毛病					
9	我总是出汗，但并不是因为热					
10	我的心跳动得非常剧烈					
11	我的胃有灼烧感或反胃					
12	我很容易被人激怒					
13	我很容易受到惊吓					
14	我常常感觉很难入睡					
15	我总是有很多担心					
16	我觉得无法控制自己的忧虑					
17	我常常无法集中精力					
总分统计						

计分方法

计分标准参考下表：

题目	一点都不	稍微有点	有一些	非常
分值	0	1	2	3

将各题得分相加，得出总分即可。

测试结果

5～10分，说明被试者属于轻度焦虑。

11～15分，说明被试者属于中度焦虑。

16分及以上，说明被试者属于重度焦虑。

随着分数的增加，焦虑程度提高。

第八章　创伤后应激障碍：创伤后因心理失衡而产生的焦虑

在遭受了重大的创伤性事件后，人们很可能患上创伤后应激障碍，并会产生恐惧、震惊、无助等情绪。这些创伤会对人们的身心造成严重的影响，使他们的负面、消极情绪滋长，甚至会引发身体的各种健康问题。而且，为了不再体验这种经历，人们会刻意回避某些事物或场景，情感上也会变得麻木。对创伤后应激障碍患者来说，这种焦虑的感觉就是一种折磨。

创伤后应激障碍：经历创伤后的产物

> 在经历重大创伤后，人们的心理会受到巨大的影响，如果没有及时疏导、解决这些问题，很可能会一生受其影响，使自己陷入折磨之中，给自己的生活带来难以估计的影响。

创伤后应激障碍简称PTSD（post-traumatic stress disorder），指的是个体在经历一个或多个创伤性事件之后所表现出来的持续存在的典型症状。这个创伤性事件可能是火灾、地震等灾难性事件，也可能是家庭暴力、亲人死亡、被强奸、被抢劫等。

PTSD的主要症状表现为经常做噩梦、失眠、性情大变、暴躁易怒、易受惊吓等。

创伤后应激障碍患者的典型情绪主要表现为强烈的恐惧、憎恶、震惊、反感以及无助。在经历了这些创伤后，患者总是担心这种情景会再次发生，因而在看到类似的情景或画面时会变得十分敏感，有强烈的想要逃避某些场所、躲避某些人的意愿。

鲁克的父亲已经去世三年了，但鲁克还一直沉浸在悲伤中无法自拔。一想到父亲，鲁克就控制不住地难受，痛苦不已。有一次，鲁克跟客户商谈结束后，客户祝愿他：“祝你和你的家人平安健康。”鲁克听到这句话后，瞬间崩溃，瘫坐在地上。过了半个多小时，他才缓缓起身，为自己刚才的行为道歉，并向客户透露了自己内心的秘密。

原来，在鲁克很小的时候，母亲就因意外而离世，鲁克是由父亲抚养长大的，因而跟父亲的关系格外亲密。长大工作后，由于工作很忙，鲁克陪伴父亲的时间很少，本以为来日方长，可是没承想父亲就这样去世了，这让鲁克又悔恨又内疚。

在父亲去世前三天，那一天是父亲的生日，鲁克答应父亲给他过生日，结果却因为忙于工作而没有回家。在手头的项目结束后，鲁克打算回家好好陪伴父亲一段时间，没想到就传来了父亲出车祸去世的消息。

这对鲁克来说，无异于晴天霹雳，在父亲离世后的一个月，他整日责怪自己，痛苦不已，大约经过了一年的时间，鲁克才渐渐从悲伤中走出来。但是他一听到“父亲”“家人”等词语，就会想起父亲，陷入悲伤和痛苦中，难以自拔。

父亲的去世给鲁克的心理造成了严重的影响与伤害，随着时间的推移，鲁克没有淡忘这种创伤，反而在客户提及某些词语时突然发作。鲁克的这种表现就是典型的创伤后应激障碍的症状。

创伤后应激障碍是一种遭受创伤后而引发的焦虑症，是一种长期持续存在的创伤后心理失衡的状态。调查发现，有40%～60%的人经历过创伤性事件，但只有8%的人会患上创伤后应激障碍。也就是说，在经历了创伤后，只有一小部分人会患上创伤后应激障碍。

其中，心理疾病既往史、重复遭受暴力与虐待、滥用药物、解决问题能力低下等都会增大患病的概率。基因遗传也有很大的影响，大约有35%的创伤后应激障碍是遗传所致。

患有创伤后应激障碍的人，因不想再次重温创伤而拒绝寻求治疗与帮助，大多数会出现酗酒或滥用药物等情况，或者存在多种健康问题，

如呼吸系统疾病、心血管疾病、癌症等。他们也更容易出现抑郁和自杀行为，并可能患有其他类型的焦虑症。因此，创伤后应激障碍对患者的影响是十分严重的。

如果你正在遭受某种创伤的折磨，请你主动寻求帮助，不要试图让时间抚平伤痕，要知道，他人的帮助比你独自承受好得多；如果你的亲人或朋友患有创伤后应激障碍，那么请你主动给予帮助，或者帮他们寻求专业人士的帮助，让他们走出阴影。

心理学冷知识

增大创伤后应激障碍患病率的因素有很多，除了心理疾病既往史、家族史、药物滥用史、先前的创伤经历、重复遭受威胁或暴力、解决问题能力低下等，在创伤性事件中作为旁观者也会增大患病的概率。另外，童年被虐待会增加成人后患病的可能性，为常人的7.5倍。在一生中，经历创伤事件的女性比例约占51%，男性约占60%，但女性患病的概率是男性的两倍，女性患病的比例为10%，男性患病的比例为5%。

三组典型的创伤后遗症

> 患者经历创伤后会出现一些后遗症，其中典型的症状主要有三组，分别是被迫重新体验创伤、回避引起创伤的事物或场景、警觉性有所提高。

在经历了创伤性事件后，很多人的情绪与行为都会发生明显的改变，人们会感到巨大的痛苦，产生极度的恐惧、害怕与无助感。这种创伤后应激障碍也会带来一些后遗症，让患者在经历过后依然无法走出心理阴影，陷入折磨之中。

在经历创伤后，人们的表现不一而足，但核心的表现主要有以下三种：

1．被迫重新体验创伤

在经历了重大创伤性事件后，患者会被迫以各种形式重新体验创伤，如反复出现错觉或幻觉，看到与创伤有关的情境或内容，脑海中不自觉地出现关于创伤性事件的闪回，做与创伤性事件有关的噩梦，经常在梦中惊醒等，患者的这种重复体验是极端痛苦的。

对患者来说，那些创伤性事件是大脑还没有消化的，而那些记忆闪回与创伤再体验，会一直提醒患者这件事情还没有结束，从而一直影响患者。

这种后遗症的主要表现有：

（1）不受控制地反复回忆起那些令人感到痛苦的创伤性事件。

（2）反复地梦到与创伤性事件相关的内容。儿童可能会做噩梦，但讲不清楚梦的内容。

（3）会出现错觉、幻觉等，重新体验经历创伤性事件时的感觉，好像正在经历创伤性事件一样。

（4）在看到与创伤性事件相关联的情景或内容时，会出现生理反应与强烈的心理烦恼。

要让创伤性事件不再影响患者，就要让这些事件趋向结束。创伤就像是扎入人们手指的一根刺，如果你不将这根刺拔出来，它就会一直影响着你，只有拔出这根刺，你才能真正地获得内心的平静，不再受其折磨。

2．回避引起创伤的事物或场景

患者在面临或接触与创伤性事件有关的情景或其他相关联的事物时，会出现强烈的生理反应与痛苦的心理感受。因而，在面对与创伤有关的事物或情景时，患者往往会采取回避的态度，既回避有关的想法、感受，又不愿意提及相关的事件，甚至希望把这些创伤性事件从自己的记忆中彻底抹除，即希望自己可以选择性失忆。

在经历了创伤性事件后，很多患者会给人留下冷漠、消极、情感淡漠的感觉，他们不愿意与人交谈，对任何事都提不起兴趣，患者也会感到自己与外界疏远，格格不入，甚至会产生生不如死的念头，导致抑郁，甚至自杀。

这种后遗症的主要表现有：

（1）努力避免产生与此创伤相关的感受、谈话或类似的想法。

（2）努力回避会使自己想到这次创伤的地点、人物以及活动。

（3）不能回忆此次创伤性事件的重要方面。

（4）很少或是根本没有兴趣参加活动，即使是以前自己感兴趣的活动，也不再想参与。

（5）感觉他人很陌生，觉得自己脱离了他人，与他人格格不入。

（6）情感表达受到限制，如不能表示爱恋等。

（7）对未来没有规划和设想，例如，不期待有一个好职业、好婚姻等。

为了减少创伤性事件对自己的伤害，患者往往会回避这些会引起刺激的事物或场景，对一般事物的反应也会变得麻木。但回避并不能解决问题，一旦遇到类似的情形，这种埋藏在心底的创伤还是会令患者感到剧烈的痛苦。

3．警觉性有所提高

创伤后应激障碍患者大多会出现极度焦虑、易激惹、易发怒、容易受到惊吓等警觉性提高的症状。有些患者会过度警觉，认为世界是十分不安全的，到处都存在着危险，人们总是居心叵测。于是，患者总是处于高度警惕的状态之中，他们担心一旦自己放松戒备，曾经发生的可怕的事情还会再次发生。

这种后遗症的主要表现有：

（1）难以入睡，或者睡得不深。

（2）难以集中注意力。

（3）脾气暴躁，容易发怒。

（4）警觉性过高，过分警惕或怀疑存在危险。

（5）受到惊吓会过度反应。

这种高度戒备的过分谨慎的状态，让患者一直置身于极度焦虑之中，无法享受生活的快乐。而且，这种警觉症状很难被缓解。

著名的心理学家和创伤专家查尔斯·惠特菲尔德博士指出，我们的大脑总是试图在同一时间里做两件相反的事，一件事是把创伤推到表面以引起人们的注意，以便人们消除它；另一件事是把它推到记忆最深处埋起来。这些创伤后遗症的三种表现从本质上来说，也都是在和“提醒创伤”与“深埋创伤”这两个方向相反的力量作战。

心理学冷知识

最新研究已经发现了创伤性记忆是为何以及如何根深蒂固地印刻在我们的记忆中的。一旦暴露于消极体验中，大脑就会释放出皮质醇和去甲肾上腺素这两种化学物质，它们都能起到强化记忆的作用。因此，如果我们可以更好地应对这些创伤性事件，就能够在一定程度上降低这两种化学物质的水平，从而阻断这种记忆强化进程。

创伤后应激障碍带来的影响

创伤后应激障碍会给患者带来很多消极的影响，使患者产生负面的想法，变得更加焦虑，进而影响患者的生活态度。但这些想法毕竟不是现实，将这些与现实区分开来，远离消极的想法，才能更好地应对创伤后应激障碍。

在经历了对自己影响巨大的创伤性事件后，当人们无法从这种创伤经历中走出来时，就会感觉生活无望，个人的整体观念与情绪也会发生很大的改变，变得消极、焦虑。如果创伤性应激障碍患者没有及时寻求帮助，很可能就无法从这种消极、悲观的观念中解脱出来，甚至会引发抑郁。

创伤后应激障碍会给人们带来多种消极的影响，具体表现在以下几个方面：

1．对自身的感觉做负面理解

创伤后应激障碍患者更关注自身的感觉与症状，一旦身体出现某些感觉、表现，他们便对这些给予负面、消极的解读，使自己朝着消极的方向思考。例如，心脏剧烈跳动时，患者会觉得自己的身体有毛病，要出问题了。这种过分的消极解读会让他们更加焦虑。

2．无力处理这些创伤

创伤后应激障碍会让人无力处理这些创伤，这些创伤可能是令人感

到难受的印象、情感，也可能是某些想法、话题。

创伤后应激障碍患者的记忆往往是脱节且混乱的，他们无法清楚地记起事情发生的先后顺序，并想要屏蔽这些给自己带来创伤体验的事物。但是由于大脑并没有将这种体验“处理”完成，于是在遇到某些事物或情景时，患者会感到同样的事情会再次发生。这种经历又加剧了患者的焦虑，使他们无法忘记过去。

3．逃避，试图“压制”记忆

患者会逃避令自己感到不安全的事物或场景，为了摆脱创伤性事件对自己的影响，他们会试图“压制”记忆，求助于酒精或药物。这种逃避的处理方式会让人再也没有机会去处理它们，并会让人误以为自己很安全。但一旦碰到诱发这些记忆的内容，这些创伤还是会如期而至。

4．越加焦虑

创伤后应激障碍会加重人们的焦虑情绪。患者担心外界的危险会对自己造成伤害，而他们认为，焦虑可以让自己提前做好准备，防止某些不好的事情发生。于是，焦虑就成了避免危险、提高警惕的必要条件。

有些患者也将焦虑看作是防止未知危险发生的办法，认为只要自己保持警惕，做好了充足的准备，就不会有什么坏事发生。在这样的思想指导下，患者便会更加焦虑。

5．信念改变，趋于消极化

创伤后应激障碍患者的总体观念会有很大的变化，不仅是对自己的感觉、表现给予消极负面的理解，对待他人、世界也会产生十分消极的想法。

患者常见的精神状态与消极想法见下表：

精神状态	消极想法
羞愧感	人们一定会鄙视我的，我的人生全都被毁了
负罪感	我一定是做错了什么事，才惹来了这些麻烦
无助感	我是一个受害者，我没有办法控制自己的症状，我无能为力
不确定感	任何时候都可能发生不好的事情，我永远都不可能生活得好
不信任他人	人们只是想利用我，我再也不会信任别人了
愤怒	伤害我的人一定是故意的，再有人这样做，我一定要他好看
绝望感	没有人理解我，也没有人能帮助我
缺乏目标	生活一点意义都没有，没有继续下去的理由

如果你也存在以上表格中的消极想法，那你就要注意了，要知道，你的想法并不是现实，而且，你很可能将现实情况消极化了。当你觉得身边的亲人、朋友都不理解你，只有你自己在苦苦挣扎、备受折磨时，不妨寻求专业人士的帮助。请你相信，这些专业人士会帮到你，带你摆脱创伤的影响。

心理学冷知识

在华盛顿举办的美国心理学年会上，一项对2348名越战老兵进行的长期研究结果表明，在战争后患上创伤后应激障碍的老兵比没有患上创伤后应激障碍的老兵，死亡率提高了一倍。科学家威廉·施伦格尔博士曾说：“这项研究结果表明，对许多患上了创伤后应激障碍的老兵来说，战争并没有结束。”

治愈五步走，带你告别创伤后遗症

> 治疗创伤后应激障碍主要包括五个步骤，在专业人士的指导下执行这些步骤，治疗效果会更好。当然，心怀希望，主动配合，也是治疗过程中必不可少的。

创伤后应激障碍会影响患者的生活态度和精神状态，进而影响患者的生活质量。因此，帮助患者治愈创伤后应激障碍，让患者告别创伤后遗症，他们才能享受生活的乐趣，不再受过往创伤的影响。

时间只会流逝，并没有治愈的功效，所以请你不要再相信“时间是治愈一切的良药”这样的话，时间不会让你的创伤后应激障碍不治而愈。要治愈创伤后应激障碍，需要患者积极主动地参与，更需要专业人士的帮助。治疗创伤主要有如下五个步骤：

1．回忆创伤性事件

治疗创伤的第一步就是回忆创伤性事件，将这件事情的原貌呈现出来，包括事件的所有细节，并接受当时所发生的一切事实。

细节本身蕴含着很多信息，或许包含着患者自己也没有意识到的重要内容。那些被忽视、被忘记的细节里很可能包含着令患者感到恐惧、难过、受伤的信息，也很可能是患者患上创伤后应激障碍的诱因，或是患者现在不敢接近某些事物或场景的原因。因此，整理好这些细节，将创伤性事件原原本本地呈现出来，更有助于患者直面自己内心的感受。

2．体验当时的感受

治疗创伤的第二步是体验当时的感受。创伤后应激障碍源于心理创伤，如果患者只是机械地讲述自己的经历，缺乏感情投入，忽略了最原始的感受，那么心理创伤是很难被治愈的。因此，让患者去体验当时的感受，直面自己的内心情绪是十分重要的。

对当时的感受避而不谈，甚至采取故意忽视、回避的态度，就等同于拒绝治愈创伤。忽视、回避感受，大多会出现酗酒、自残、进行强迫性仪式等具有自我破坏性的行为。而将自己的情绪暴露出来，直面自己当时的感受，这些感受才能被充分地表达出来。

3．表达自己的情绪

当你体验了创伤性事件发生时你的感受后，就需要将自己的情绪表达出来了。当然，表达不应局限在自己与自己交流，如写日记、自言自语等方式是远远不够的。患者还需要与他人交流，将自己当时的感受、情绪都说出来。

4．释放自己的情绪

表达自己的情绪具有一定的治愈性，而情绪的充分释放意味着放下，但要想真正实现内心的平静，抚平内心的创伤，不仅需要接受现实，释放出自己的情绪，还需要放下其他牵动自己内心的人或事。

例如，当所爱之人离世时，你就必须接受日子还要过下去，对方再也不会回来的现实，因而你要学会放下对方。当你遭遇交通事故后，你不必每天都心惊胆战，觉得马路上的车子会故意朝你开过来，而应该告诉自己："这只是一次意外，不是每次开车都会发生这种事。"

5．换个方式思考

换个方式去思考，即进行认知重构。创伤后应激障碍患者的思维方式大多是负面、消极的，很容易将创伤性事件进行错误归因，认为这些事情都是自己的错，自己无力改变，什么都做不到。而认知重构可以帮助患者重塑积极、正面的想法，将之前的“我什么都做不到”变成“我可以做到，只要努力就能做到”，将“没有人会在乎我”变成“我会得到许多的爱和支持，有很多人都会帮助我”。

要治愈创伤，就要直面自己内心的感受，充分表达自己的情绪，心怀希望，请你相信，治愈创伤后应激障碍并没有那么难，只要有希望，就一定能被治愈。

心理学冷知识

有研究表明，人为的伤害（如被抢劫、家庭暴力）比自然界的灾难（如地震）造成创伤后应激障碍的概率大。而车祸是最常见的引发创伤后应激障碍的因素。

小测试：测测你受创伤影响的程度

在遭遇了创伤性事件后，我们难免会出现一些异常行为与情绪，那么你知道自己受创伤影响的程度吗？你所经历的创伤性事件是否对你的生活产生了很大的影响呢？

请你根据自己的实际情况完成下面的创伤后应激障碍量表。在相应的选项下面打“√”，测一测你受创伤影响的程度。

创伤后应激障碍量表							
序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
1	我的脑海中总是浮现那些痛苦的回忆、想法或画面						
2	我会重复做那些关于痛苦经历的梦						

续表

序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
3	突然间，我觉得痛苦的经历再次发生了						
4	当某些事情让我回忆起过去的痛苦经历时，我会觉得心神不宁						
5	当某些事情让我回忆起过去的痛苦经历时，我身体的某些部分会出现反应（如心跳加速、出汗不止等）						
6	我总会避免回忆或是讨论过去的痛苦经历，即便对与之相关的各种感觉也会避之不及						
7	我会避开那些可能让我回想起过去的痛苦经历的活动或场景						
8	一些过去痛苦经历的重要部分，我往往记不住						
9	对过去喜欢的事情，我变得兴味索然						
10	我觉得自己和别人的关系越来越远，与有些人甚至不再来往了						

续表

序号	题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
11	我的感情处于麻木状态，无法感受到身边人对自己的爱						
12	我总觉得未来并不可靠						
13	我总是难以入眠或是难以保持持续睡眠						
14	我会感觉烦躁或是突然怒火中烧						
15	我的精力难以集中						
16	我的精神总是紧绷或是时刻保持戒备						
17	我有些神经过敏或是容易受到惊吓						
总分统计							

计分方法

计分标准参考下表：

题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符
分值	1	2	3	4	5

将各题得分相加，得出总分即可。

测试结果

（1）本测试的总分范围为17～85分，随着分数的增加，受创伤影响的程度提高。

（2）17分表示受创伤影响的程度最低，85分则表示受创伤影响的程度最高。

（3）通常情况下，得分在44分及以上的人，会被诊断为可能患有创伤后应激障碍。即便得分低于44分，也表明创伤体验对你的生活质量造成了一些持续性的影响。

第九章　社交恐惧症：害怕与人接触的社交焦虑障碍

在一些社交活动或公众场合中，有些人会感到极度的恐惧与焦虑，无法顺畅地与他人交谈，更担心自己的言行举止不当，让大家陷入难堪、尴尬的境地，甚至得到他人对自己的负面评价。为了避免出现这些情况，他们往往会选择封闭自己，回避社交活动。很多人都误认为这是因为害羞，实际上他们是患上了社交恐惧症。社交恐惧症不仅会影响患者的生活和工作，还会对患者的精神状态产生消极的影响。

害怕交际，可能是患上了社交恐惧症

社交恐惧症是一种最常见、最普遍的焦虑症，但是人们经常会将其与害羞等同，而忽视了社交恐惧症对自己的不利影响。识别社交恐惧症，积极地寻求帮助，才能减少这种病症对自己生活的影响。

你有没有这样的经历：在跟家人或朋友一起聊天时，你会侃侃而谈、谈笑自若，但是在一个陌生的场合发言或是跟陌生的人说话，你会感到手足无措，甚至脸红心跳、表情尴尬、话都说不清楚，十分难受。

如果你出现过类似的情况，或者比这种情况还严重，那么你很有可能是患上了社交恐惧症。所谓社交恐惧症，指的是患者对社交场合或公开场合感到强烈的恐惧或忧虑，过分担心自己会做出一些不好的行为而令自己尴尬。

社交恐惧症是最常见的一种焦虑症，与其他人相比，患有社交恐惧症的人更不愿意也不容易与人相处、结婚，在工作中也更容易被解雇，酗酒和滥用药物的概率更高，导致抑郁和自杀的可能性也更高。但由于在很多人眼里，社交恐惧症患者的行为只是因为过于害羞，性格内向，因而这种病症极易被忽视。

社交恐惧症的病发时间通常在童年和青少年晚期，但是很多患者此时并不会及时寻求帮助，更有甚者，他们并没有意识到自己已经患上了社交恐惧症。很多成年患者在30岁以前也基本不会去寻求治疗，有些人或许是为患有这种病感到很尴尬、羞愧，有些人或许是很晚才发现自己

存在社交障碍。

莫亚已经30岁了，他一直觉得自己的生活一团糟，没有令自己称心如意的地方。

莫亚小时候，一与别人接触，他就会变得十分紧张、焦虑。在上学期间，他也有几个同性朋友，但是从来没有交过女朋友，甚至不敢跟女生说话。在聚会或是一些团体活动中，莫亚总是感到很尴尬，站也不是，坐也不是。所以，莫亚总是避免参加团体活动，避免接触他人。

莫亚的学习成绩很好，但是在课堂上他从来不主动回答问题，即使他知道答案，老师叫他回答问题时，他也总是吞吞吐吐，无法展现出自己真正的实力。为了不在课堂上出丑，莫亚慢慢习惯了坐在后排座位上。

在学校里，莫亚会跟同宿舍的同学相处，但是毕业后步入职场，他就更加焦虑。仅仅是面试这个环节就让他感到十分痛苦，在陌生的面试官面前，他无法顺畅地表达自己的需求，反而还会给人留下不懂礼貌、孤傲自大的印象。最后，莫亚只能找一份很少与他人打交道的工作。

为了减少与他人的接触，除了公司，莫亚的活动范围就局限在自己的住处。吃饭时大多是订外卖，买衣服大多是网购，只有不与别人接触，莫亚才会觉得舒服。

有时候，大学宿舍的同学也会组织聚会，或是将女朋友介绍给大家认识，每到这种场合，莫亚就感到十分痛苦，他不想跟这些不认识的人喝酒、聊天，这种痛苦的感觉也不是他能控制的。一到这种场合，莫亚心中就会产生自己很差的想法，认为他人觉得自己很蠢，于是他总是回避与他人打交道。

莫亚的表现就是典型的社交恐惧症的症状。对莫亚而言，与人相处是一件十分困难的事情，这让他逐渐孤立、封闭自己，严重地影响了他的社会生活。

社交恐惧症的症状是慢性的、长期的，这也就使得很多患者认为，正是因为他们无法改变自己的个性才出现了社交恐惧，其他人更是没有办法帮助自己。而且，很多社交恐惧症患者都会将自己封闭起来，不与他人接触，也不会影响他人，因此，寻求帮助的欲望也就逐渐降低。

社交恐惧症患者会逃避或害怕很多场合，下表列出了令患者感到不安的最常见的场景以及其所占的比率。

常见场景	所占比率
在公众场合讲话，或是进行正式的互动	70%
非正式的讲话	46%
表达自我	31%
被他人关注	22%

社交恐惧症不同于害羞，但是如何才能判定你是患有社交恐惧症还是害羞呢？你可以问自己以下几个问题：

（1）社交恐惧让我感到痛苦吗？

（2）社交恐惧严重地限制了我的生活吗？

（3）我可以忍受这种恐惧自在地生活吗？

相信得到了这些问题的答案，你对自己的社交恐惧也会有一个较为清晰的认知。

心理学冷知识

最新研究发现，社交恐惧症患者的杏仁核和大脑额叶之间的联结较差。为了保证一切能正常运行，患者的大脑往往需要过度兴奋。尤其是在危险的情境中，患者的大脑运转得更是飞快。

什么是社交焦虑思维

社交恐惧症患者总是过度关注自我，担心他人对自己有负面评价，并将自己的消极想法认作现实，在这样的思维模式下，患者会更加恐惧社交。

社交恐惧症的核心在于担忧他人对自己有负面的评价，而这种担忧就使得患者对任何社会交往都充满了恐惧与焦虑。如：患者不敢在公众场合讲话，不敢外出就餐，不敢与异性交往，不敢在课堂上发言，不敢参加面试、会议、团体活动等，使患者的社会交往受到限制与影响。

而担忧他人对自己有负面评价的关键在于过度关注自我的思维方式。大多数社交恐惧症患者都会过度关注自我，并对自己有一种负面的认识，夸大他人对自己的负面看法，即使实际情况并不是如此。

李迪患有社交恐惧症，他十分讨厌参加聚会，但是迫于工作，有些聚会却不得不参加。在聚会中，李迪总是担心自己的穿着、举止会不得体，担心他人会看出自己的紧张，从而认为自己是平庸无能的。

在一次聚会期间，一位总经理主动与李迪谈话，询问工作上的一些事情，李迪对这些事本来熟记于心，却突然什么都说不出来，急得脸颊发红，紧皱眉头。而他此时的想法则是“他一定认为我是个无用的人，他不会再跟我谈任何项目了”。这场谈话无疾而终。接下来的时间，李迪更加惴惴不安，他看到这位总经理冲着他笑，就觉得这位总经理是在取笑自己，他看到这位总经理跟别人交谈，就觉得他们是在谈论自己的

不当行为。

李迪的这种想法使他更加焦虑，他不敢再直视对方，有人找他谈话时，他也不再关注他们在说些什么，做些什么，而只想着他们会看轻自己，嘲笑自己。

像李迪这样过度关注自我，认为他人会对自己有消极的评价的想法是社交恐惧症患者典型的思维方式。在这样的思维方式下，患者往往会忽略实际情况，而过度关注自身的不足，夸大自身的不足，从而扭曲自己对他人的认识。

从本质上来说，患者出现社交焦虑是由于担心别人会以负面的眼光看待自己，而这种想法形成的关键在于患者怎样看待自己。在乎他人对自己的看法，这是无可厚非的。但是，社交恐惧症患者对自己的评价是十分消极的，他们也习惯性地将这种负面评价当作他人对自己的真实评价，而他人这样的评价又会加深患者的焦虑。如此形成恶性循环，患者就很难克服社交恐惧症。

社交恐惧症患者大多都坚信这样的观念：

1．人们总是会对我有负面评价

当社交恐惧症患者的表现没有令自己满意时，如在聚会上与人交谈不顺利，在与人相处时表现得有些紧张，他们就会觉得对方认为自己是一个失败者，自己无法得到他人的认可。这样的思维方式使患者更难踏出自己的社交圈。

2．为社交而焦虑是有用的

社交恐惧症患者认为，为社交而焦虑可以帮助自己预防不好的事情

发生，让自己的社交更顺利。当然，他们也知道，过度焦虑会影响自己的发挥。

他们通常会有这样的想法：

（1）焦虑会让我提前做好准备，让我表现得更好。

（2）如果我为此焦虑，或许就可以避免自己在社交场合出丑。

（3）我会因为焦虑而提前练习，这样就可以准备充分，给人留下好印象。

3．安全行为可以让我表现得更好

焦虑会催生出一些安全行为，社交恐惧症患者也不例外。他们认为这些安全行为可以掩饰自己的焦虑情绪，让自己表现得更好，实际上却往往事与愿违。例如，有些患者在与人交谈时会加快语速，以免他人听出自己说话时在颤抖，但这样的说话方式往往会带来其他的问题，让他人觉得患者说话不得体，死板无趣。还有些患者在社交前会喝酒壮胆，结果喝醉误事。

患者对社会交往感到恐惧与焦虑，本质上不在于别人怎么看待自己，而是自己怎么看待自己。可以说，患者总是生活在关注自我的世界里，只有摒除这种社交焦虑思维，患者才能突破社交障碍。

心理学冷知识

社交恐惧症患者对自己有错误的认知，他们认为自己既无能，又没有价值，总是低人一等，会令人感到枯燥无趣。这种消极的自我评

判在患者的心里不断堆积，远远超过其他因素，从而使他们的社交焦虑更甚。

社交恐惧症患者的交往表现

社交恐惧症患者在与他人交往前、交往时、交往后都会出现一些特定的想法与行为，而这样的想法与行为又会增加患者的焦虑，使其对社交活动更加排斥。

社交恐惧症患者不仅在与人交往的过程中会感到紧张焦虑，在与人交往前、交往后也都会出现焦虑情绪，而且这些焦虑情绪还会影响患者下一次的交往。因此，了解社交恐惧症患者的交往表现，才能更好地帮助患者走出交往误区，克服社交障碍。

1．与他人交往前的表现

在与他人交往前，社交恐惧症患者主要有以下表现：

（1）预测焦虑情形与自己的焦虑程度

我们都知道“凡事预则立，不预则废”。在与他人交往前，社交恐惧症患者会提前做一些预测，以防出现令自己措手不及的情况。但是这种预测是消极的，会增加患者的焦虑。

患者会预测令自己感到焦虑的情形，或是令自己失控的场景，并想象自己当时的焦虑状况，以期可以做好准备。但是这种预测出来的情形与场景又会增加患者的焦虑，甚至会使患者觉得这种状况难以忍受，想要逃离。

（2）表现出各种安全行为

因为对与人交往感到焦虑，因此患者希望可以借助安全行为来减少自己的焦虑感。例如，当患者担心自己与人交谈会紧张时，可能会准备一件有口袋的衣服，以便自己将手插进衣服的口袋中，掩盖自己的紧张；当患者担心自己的面部表情会僵硬时，可能会故意设计一个可以适当遮挡面部的发型，让自己产生安全感；等等。

这样的安全行为只治标不治本，患者也很可能对这些安全行为产生依赖，对社交活动感到焦虑。

（3）找借口回避、拒绝他人

如果患者对与人交往有很强的焦虑感，他们就可能想要回避此次交往活动，并试图找借口拒绝。如果无法拒绝，患者很有可能孤立自己，不主动与他人说话，将他人排斥在外，从而达到不与他人交往的目的。

2．与他人交往时的表现

在与他人交往的过程中，社交恐惧症患者主要有以下表现：

（1）将注意力放在焦虑想法上

社交恐惧症患者在与他人交往的过程中，总是将注意力放在自己的焦虑想法上，认为别人会看到自己的焦虑，知道自己很紧张，从而会给自己一个负面的评价。他们觉得，只要自己有焦虑的征兆，他人就会察觉出来。因而患者会忽略他人的实际行动，不关注他人说什么、做什么，而只在乎自己是否焦虑，以及对方是否看出了自己的焦虑。

（2）隐藏自己的焦虑

为了给他人留下一个好印象，不让他人对自己有负面的评价，社交恐惧症患者会试图隐藏自己的焦虑。即表现出各种安全行为，防止他人看到自己的焦虑表现。

3．与他人交往后的表现

在与他人交往后，社交恐惧症患者主要有以下表现：

（1）回想自己糟糕的表现

在与人相处过后，社交恐惧症患者总是会进行事后剖析与回想。回想自己在与他人交往的过程中有没有因为紧张而说错话、发抖、出汗，又或是有没有表现不得体的地方。只要找到一丝一毫的证据，患者就会觉得他人认为自己很糟糕，是个无趣的人。如果患者没有回想出自己表现不好的地方，他们就会一遍遍地回想，以免自己遗漏了某些细节。

（2）关注自己做错的每个细节

当患者回想出自己做错的某些细节后，他们就会对自己的错误十分苛责，认为自己不应该犯这样的错误，犯了错误就意味着自己是一个失败者，而且会觉得别人也肯定看到了自己的错误，此时他们肯定围坐在一起嘲笑自己。

（3）责备自己表现得不够完美

为了让自己不再犯类似的错误，患者会花很多的时间进行自我批判，让自己汲取教训。虽然每个人都会犯错，犯错也并不可怕，但是在社交恐惧症患者看来，在与人交往的过程中犯错，表现得不够完美，自己就会给他人留下不好的印象，也会把所有的事情都搞砸。仿佛犯错一次就代表自己从来没有做好过一件事情。

总之，社交恐惧症患者在与人交往的整个过程中，都有令自己感到焦虑的事情，表现出一些特有的行为，而这些焦虑的感觉与行为会让患者更加抵触社会交往。

心理学冷知识

有研究表明，社交恐惧症患者很少露出笑容。而在社交场合不笑的人，很容易给他人留下不好相处的印象，很难引发他人的积极情绪。而他人的冷漠也会让社交恐惧症患者感到不舒服，认为对方对自己有意见，怀疑自己是否哪里做得不好，从而变得更加焦虑。

如何才能克服社交恐惧症

社交恐惧症患者恐惧的社交活动范围是十分广泛的，因此，要克服这种焦虑症，患者不仅需要改变某些特定的行为，还需要有正确的自我认知，使自己有信心对社交恐惧症发起挑战，并战胜它。

对社交恐惧症患者来说，不敢在公众场合与他人交往，害怕参加聚会、团体活动等，会严重地影响自己的日常生活与工作。而且，患者为了逃避这些场合，往往会封闭自己，这也提高了其他类型焦虑症的患病概率，更容易引发抑郁。因此，帮助患者克服社交恐惧症，他们才能更好地享受生活，体验生活的美好。

社交恐惧症患者通常会认为对社交场合感到焦虑是与生俱来的，是无法改变的，于是，他们的首要选择就是逃避这些场合。也有些患者曾经尝试战胜这种焦虑，但是由于过程十分痛苦，他们便无法再坚持下去，就选择了放弃。

不可否认，要克服社交恐惧症，患者肯定会经历一定的不适，但战胜这种不适之后，就会改变自己对社交的恐惧，树立起良好的人际关系，让自己的生活走向另一条轨道。

如果你也对社交活动感到恐惧，或是患有社交恐惧症，你可以尝试通过以下方法来克服：

1．关注他人的说话内容

在与人交谈时，患者往往会忽视他人的说话内容，而集中注意力思考自己的焦虑以及他人是否注意到了自己的焦虑，这样会使得谈话不顺畅，使患者的表现更糟糕。因此，关注他人说话的实际内容，而忽视自己的主观臆想，这是值得社交恐惧症患者注意的一点。

请你试想一下，如果有人正在跟你说话，但是此时的你只想着自己很焦虑，认定对方也看出了你的焦虑，那你是不是就会忽略对方的谈话内容呢？要知道，你此时的焦虑对谈话没有丝毫的帮助，所以，关注对方的谈话内容，不让焦虑影响你的人际交往，才是你应该做的事情。

2．停止推测他人对自己的评价

有他人在场时，你感到不舒服，这很可能是因为你在推测他人对你的看法，而且，你推测的这些看法大多是负面的。

例如，当你由于紧张而手心冒汗时，你会觉得他人肯定从你的表情或者行为中看出了你的紧张，并会因此而轻视你，可实际上，大多数人在公众场合都出现过紧张的情况，他们并不会因此就给你负面的评价。

当你在讲话时，你看到有两个人在窃窃私语，就觉得他们肯定是在说你的错处，挑你的毛病，可实际上，他们可能是在讨论你的讲话内容，对此发表一下自己的观点。

当你在聚会中喝酒时，你看到有人冲着你笑，就觉得他是在嘲笑你，可实际上，他可能是在向你表示友好，或者是在赞许你高雅的举止。

所以，请你不要再推测他人对自己的评价，不要让你的错误臆想影响了自己的社会交往活动。

请你记住，你的想法并不代表他人的想法，所以，你并不能确定他人对你的评价，而且，如果你患有社交恐惧症，那么，你的推测肯定会比实际情况糟糕得多，这只会加重你的焦虑。既然如此，你又何必自找麻烦呢？

3．寻找他人积极的反应

不可否认，社交恐惧症患者对他人的负面表情更敏感。只要是在进行社会交往时，患者总是习惯于寻找他人脸上的负面表情，并将其作为对自己行为不好的反馈，从而使自己在社交活动中更紧张。其实，患者可以寻找他人的积极反馈。

例如，当你微笑时，有人也会用微笑回应你，这就表示对方对你并没有敌意。你可以尝试着发起谈话，从谈论对方的衣着或是你观察到的任何一件小事开始，你会发现，在公众场合与他人交谈并没有那么难。

4．回想社交活动中的积极体验

事后剖析几乎是每一位社交恐惧症患者都会做的工作，他们觉得通过对自己的社交表现进行剖析，回想自己犯过的错误，就可以吸取教训，避免下次再犯。

但实际上，回想自己的错误这个过程本身就会给患者带来焦虑，让患者觉得自己在社交方面是个失败者。而只有回想自己在社交活动中的积极体验，才能增加患者参与社交活动的勇气，肯定自我。因此，你在参与一次社交活动后，请多回想自己表现好的一面，并争取下次做得更好。

克服社交恐惧症不仅需要勇气，更需要信心。请你多鼓励自己，肯

定自己，让自己有勇气、有信心去面对困难与挑战。

心 理 学 冷 知 识

在美国对15～54岁的8000人进行的一项调查显示，超过13%的人都患有社交恐惧症。尽管在临床实践中，男性和女性表现一致，但女性患上社交恐惧症的比例更高。有研究表明，社交恐惧症的终生患病率为2%～4%。

小测试：测测你的社交焦虑状况

在社交过程中，你焦虑了吗？在公众场合或与人谈话时，你是否总是感到手足无措、紧张异常呢？别人对你的评价是不是过于害羞、胆小呢？你了解自己的社交状况与社交能力吗？

请你根据自己的实际情况完成下面的社交焦虑量表，在相应的选项下面打“√”，测试一下你的社交焦虑状况。

社交焦虑量表

序号	题目	与我一点也不符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
1	即使在非正式的聚会上，我也感到紧张						
2	与一群不认识的人在一起，我感到不自在						

续表

序号	题目	与我一点也不符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
3	与异性交谈时我通常会感到轻松						
4	与老师或上司谈话时，我感到紧张						
5	聚会常使我感到焦虑、不自在						
6	与大多数人相比，在社交中我较少羞怯						
7	与不太熟悉的同性交谈时，我常感到紧张						
8	在求职面试时，我会紧张						
9	我希望自己在社交时信心更足一些						
10	在社交场合，我很少感到焦虑						
11	一般说来，我是个害羞的人						
12	在与一位迷人的异性交谈时，我会感到紧张						

续表

序号	题目	与我一点也不符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符	计分
13	在给一位不太熟悉的人打电话时，我会感到紧张						
14	在与权威人士谈话时，我会感到紧张						
15	即使处于和我相当不同的人群中，通常我也感到放松						
总分统计							

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，反向计分题为3、6、10、15，其余为正向计分题。

计分标准参考下表：

题目	与我一点也不相符	与我有一点相符	与我中等程度相符	与我非常相符	与我极其相符
正向计分题	1	2	3	4	5
反向计分题	5	4	3	2	1

将15道测试题的得分相加即为总分。

测试结果

（1）本测试的总分范围为15～75分，随着分数的增加，社交焦虑

程度提高。测试的平均得分为39分。

（2）15分表示社交焦虑程度最低，75分则表示社交焦虑程度最高。

（3）如果你的测试分数超过了60分，那就说明你的社交焦虑已经相当严重，可能患有社交焦虑症，应该寻找专业的医生进行一些心理辅导和治疗。

注意事项

使用社交焦虑量表进行自测，只是为了让被试者对自己的社交状况有一个粗略的印象，此结果不能作为最终评判、诊断的依据，更不能因此给自己贴上社交焦虑的标签。

第十章　焦虑疗法：摆脱焦虑的系统调节方法

焦虑虽然时时困扰着人们，对人们的身心产生不良的影响，但人们对此并不是毫无办法。学习一些心理治疗方法，注重自我的身心调节，有助于人们摆脱焦虑的束缚，更好地享受生活，用心体验生活的乐趣。在克服焦虑症的道路上，并不是只有焦虑症患者需要心理治疗，需要进行自我调节，其实，只要你的心中存在疑惑，就可以尝试进行心理咨询或治疗，从而打消你的疑虑，缓解你的焦虑。

系统脱敏法：通过练习获得适应性行为

系统脱敏法是一种常见的心理治疗技术，其对因特定的事件、人物或者泛化对象而造成的恐惧和焦虑的治疗效果更好。

系统脱敏法，又称交互抑制法，是由美国学者沃尔帕创立和发展的。沃尔帕认为，如果一种刺激能自动地引发人体的焦虑反应，那么治疗就需要教给人们对这种刺激形成一种抑制焦虑的反应，从而使后来的反应取代原本的焦虑反应，抑制人们的焦虑，而放松就是对焦虑的抑制反应。

系统脱敏法就是教给人们某种放松的方式，然后由弱到强地向人们展示令其感到有威胁的客观事物或情境，从而使引起人们恐惧或焦虑的客观事物或情境逐渐丧失其对人们的影响，使得人体逐渐“脱敏”，达到抑制焦虑情绪的目的。

在中国古代也有运用系统脱敏法的方式进行治疗的案例。《儒门事亲》一书中记载了这样一个故事：

卫德新的妻子在旅途中，在旅舍的楼上住宿，夜逢盗贼烧房子，因受惊而堕下床来。自此以后，每听到声响，便会受惊昏倒不省人事。家人只得蹑足而行，不敢贸然弄出声响，逾年不愈。医师张从正（号戴人）诊断后让二侍女执其两手，按于高椅之上，在面前放一张小桌子。张从正说：“娘子，请看这木头！”便猛击桌，其妇大惊。张从正说：“我用木头击桌，有何可惊呢？”妇人被吓后稍显安定，张从正又

击桌，惊已显然减缓。又过一会儿，连击三五次，又用木杖击门，又暗中令人击背后的窗子。妇人慢慢从惊恐中平定下来。晚上又叫击其卧房的门窗，接连数日，从天黑直到天亮，一二个月后，虽听雷鸣也不惊恐了。

将引起人们焦虑的事件呈现在人们面前，并按照人们对这些事件的恐惧、焦虑程度逐渐提高刺激，从而使其产生适应性行为，进而达到使人脱敏的目的，克服焦虑情绪，这是系统脱敏法的关键。上述例子中医师正是抓住了这个关键，娘子从而得以治愈。

采用系统脱敏法治疗焦虑症，主要分为以下三个步骤：

1．学会放松

当全身的肌肉呈松弛状态时，人们的心率、呼吸、血压等生理反应指标与焦虑状态时的生理指标相比表现出完全相反的变化，这也就是说，通过肌肉的放松可以达到生理与心理上的放松，从而抑制焦虑情绪。因此，学会放松是系统脱敏法的第一步。

在进行放松时，对环境、声音等都有一定的要求。其中，房间的环境整洁，光线柔和，没有噪音和其他干扰，说话声音轻柔等都有助于患者放松。患者在进行放松时，可以用自己感到最舒服的姿势坐在或者躺在沙发上，轻轻地闭上眼睛，想象令自己感到舒适、惬意的场景，从而使内心得到平静。

2．构建焦虑的等级

构建焦虑的等级即将患者对引起自己焦虑情绪的事件或场景进行评估，划分这些事件或场景的等级层次，评估自己的焦虑等级。

首先要列出使自己感到焦虑的事件或场景，然后构建出分数，如0～100表示焦虑的等级，其中，0表示不焦虑，50表示中等焦虑，100表示极端焦虑。接下来，将每一个事件或场景都填写上其对应的焦虑等级，如下表。当然，这种焦虑等级的确定是十分主观的。

事件 / 场景	焦虑等级
独自在家中坐着	0
有人朝着我走过来	10
……	……
与陌生人聊天	100

3．进行系统脱敏

在完成了以上两个步骤后，就可以开始进行脱敏训练了。即从焦虑等级最低的一个焦虑事件或焦虑场景开始，从低到高，依次对患者进行刺激，直至患者对最高等级的刺激也能适应，才算成功。

系统脱敏分为想象性系统脱敏和现实性系统脱敏两种。

想象性系统脱敏即让患者想象令他感到焦虑的事件或场景，如果患者在想象这些情景时没有感到焦虑，或者焦虑的程度下降，说明达到了脱敏效果。如果患者在每次想象后，焦虑的程度都难以忍受，则表明需要调整治疗方法。

现实性系统脱敏是让患者在现实情境中进行体验，在反复多次的训练之后，使患者逐渐适应这种事件或情境，不再感到恐惧和焦虑。然后再引导患者进行下一等级的脱敏训练。

在采用这两种脱敏训练方法时，都要注意一点：只有完成了低级刺

激的脱敏，才能进行高级刺激的脱敏。

综上所述，系统脱敏法主要是让患者在放松的状态下，接受各种引起自身焦虑的刺激，通过反复刺激与训练，获得适应性行为，从而帮助患者摆脱焦虑的困扰。

心理学冷知识

患者在感到紧张、焦虑，而又无法进行系统的练习时，采用深呼吸放松法是最简便易行的方法。具体做法如下：身体站定→双肩下垂→闭上双眼→慢慢深呼吸。在深呼吸时，患者可以配合自己的呼吸节奏深深地吸气，慢慢地呼气，反复多次，患者的紧张、焦虑情绪便会得到一定程度的缓解。

正念疗法：放松心情，体验当下

正念疗法是以正念为核心的各种心理疗法的统称，被广泛应用于缓解焦虑、抑郁等情绪，帮助患者在一种情绪状态中转变状态，减少负面情绪对自己的影响。

“正念”一词，是佛教的一种修行方式，它强调有意识、不带评判地察觉当下。西方的心理学家和医学家将正念的概念提炼出来，结合心理学的知识，发展出了以正念为基础的心理疗法。正念疗法不仅有助于缓解患者的焦虑、抑郁等，还有助于解决心血管系统问题，提升人体免疫力等。

正念减压疗法的创始人乔·卡巴金教授认为，正念就是有意识地觉察，专注于当下这个时刻，不附加主观的评判。从这一观点中，我们可以提炼出正念的三大要素，并根据这三大要素提出进行正面训练的内容：

1．有意识地觉察

即让患者有意识地对自己正在做的事情进行关注，而不是模糊不清的了解。

你可能会心生疑虑：“难道我不知道自己正在做什么吗？”其实，在很多情况下，你都知道自己正在做什么事情，但有时候，你的脑海中会同时出现好几件事情，如果真的让你回忆你刚才正在做的事情的细节，

恐怕你回忆起来就没那么容易了。

拿我们习以为常的吃饭来说，你可能会一边吃饭一边看电视，又一边聊天，如果此时有人问你，你刚才吃的饭菜是什么味道，你能够马上回答出来吗？答案大多是否定的。而有意识地觉察，是让人们清楚地感知自己正在做的事情，不仅包括食物的味道，还包括自己进食时的感受。从而帮助人们感受平时忽略的东西，锻炼人们的思维。

对焦虑症患者而言，有意识地觉察更有助于他们发现生活中的积极因素，不被自己固有的消极思维限制住，从而帮助患者摆脱焦虑思维的禁锢，发现并接受更多积极、乐观的观念。

2．专注于当下

印度诗人泰戈尔曾说："如果你因为错过太阳而哭泣，那么你也将错过星星了。"过去发生的事情我们无法阻挡，未来发生的事情我们也无法预测，专注于当下无疑是最好的选择。但是对焦虑症患者来说，他们总是忽略现在，而将自己的思维着重于思考过去和未来，并会为无力改变的过去而伤怀、懊悔，为难以预测的未来预设出消极的结局，从而加深了患者的焦虑程度。

正念训练就是让患者的思维专注于当下，当患者回想过去的事情或者幻想未来的事情时，让患者察觉到自己的这种想法与做法是与现实脱节的，从而将患者的注意力拉回到当下，使其关注现在的状态。

如果你也经常为过去或者未来的事情伤怀、感伤，请你为自己设立一个监督机制，当你又陷入这种状态中时，其他人可以监督你，指出你的不足；或者当你察觉到自己的思维飞到过去或未来时，立即停止你的思考。

通过这样的练习，你的专注力会有很大的提升，而且，及时阻断自己的负面思维，更有助于人们摆脱消极的情绪，让生活充满积极的因素。

3．不主观评判

在遇到一些事情后，我们往往会迫不及待地发表自己的见解，以期给这些事情下个定义，判断它是否好，或者是否有意义。这种评判的方式是十分主观的，有了评判，我们的心中也会不自觉地接纳对我们的观点有利的内容，在遇到与我们的观点相违背的内容时，就很可能产生消极情绪。

而进行正念训练，人们就逐渐地不再主观评判事情的好坏，而只是关注发生的事情本身，然后如实地接纳这个事实。这样，人们就不会因为某些事情是否发生而产生极大的心理波动。

而且，不在内心预设自己的立场，不对事情进行主观的判断，还可以避免产生失望等消极情绪，有助于营造人们的积极心境。

总之，采用正念疗法，外界事物对人们的影响会逐渐降低，人们的内心也就更平和，不会因为生活中发生了不顺心的事情而变得烦躁、焦虑。

心 理 学 冷 知 识

正念减压疗法和认知行为减压疗法在缓解压力与抑郁方面都是十分有效的。但有研究表明，正念减压疗法可以帮助个体更好地停留在此时此刻，获取更多的生命能量以及减轻痛楚。

情绪宣泄法：释放消极情绪，化解焦虑

> 情绪宣泄法主要是通过排出消极情绪而进行的心理治疗方法，通过释放消极情绪，患者的压抑状态会得到改善，焦虑的感受也会得到缓解。

弗洛伊德在对患者进行临床治疗时，曾经采用自由谈话的方式进行。在自由谈话的过程中，弗洛伊德发现，患者会喋喋不休地向他吐露内心的隐私，说出自己内心的真实想法，表达自己的消极情绪，这样做可以恢复患者的心理机能，达到医治患者心理创伤的目的，消除其内心的障碍。

廖凡在公司的人缘很好，他待人友善，几乎从来没有跟同事发生过口角，也从没跟同事生过气。

有一次，有个同事去廖凡家附近办点事，打算顺便拜访廖凡。在靠近廖凡家的马路上，同事发现廖凡正对着天上的飞机吼叫，此举让同事感到不解。

同事问：“你刚才是在跟天空说话吗？”

廖凡听后感到有些诧异，但随即便想到了同事的问话意图。于是，他微微一笑，回答道：“我住的地方是顶楼，而且因为这里离机场比较近，飞机飞过总有很大的噪音，我便习惯在飞机飞过时朝着天空大吼，我发现这样做了之后，我的坏情绪就能随着喊叫声一起消失了，这样我

的心情也就好了很多。”

宣泄自己的消极情绪，释放自己的压力，将焦虑、紧张、不安等情绪都发泄出来，你也会像案例中的廖凡一样，变得积极阳光，充满正能量。如果你不懂得宣泄负面情绪，一味地忍受焦虑，最终很可能不堪重负，被焦虑压垮。因此，学着释放焦虑的情绪吧！

要摆脱焦虑的困扰，宣泄负面的情绪，可以采取以下方法：

1．自我鼓励法

用生活中的积极事件、哲理故事或者令人振奋的名言等鼓励自己，让自己得到心理安慰，从而排出消极情绪，使自己的情绪好转。这种方法更适于应对遭受挫折或是丧失信心后而产生的焦虑，可以转变人们内心的精神状态，让人们告别焦虑不安的情绪状态。

如果你觉得自己什么事都做不成，对自己丧失了信心，请你试着鼓励自己，相信自己，这样做的次数多了，你就会发现自己的自信心慢慢回来了。

2．自我交谈法

顾名思义，自我交谈法就是自己与自己交谈，而且这种交谈是出声的。认知取向的心理学流派认为，人们在为焦虑情绪感到无奈时，应该时常出声与自己交谈，当人们听到自己坚定、自信的声音时，内心会更加笃定，焦虑的程度也会减轻。

所以，当你感到焦虑时，不妨试着自言自语吧！当然，你在自言自语时要持有两种观点，要有意地让“积极的你”说服“消极的你”，从而帮助你接受事实。要知道，你说给自己的每一句话，你的神经系统都会深

信不疑，而且，你是怎样看的比事实是怎样的对你的神经系统的影响更大。因此，往好的方面去想，说积极乐观的话，会帮助你化解消极的情绪。

3．诉说心事法

很多人都会将心事藏在自己心里，一个人默默承受，久而久之，人们心里就会被这种消极、负面的情绪充斥，被压得喘不过气来。而找一个宣泄情绪的出口，将自己的心事说给别人听，可以解开自己的心结，让自己接受更多美好的事物。

所以，请你不要封闭自己，多与家人、朋友分享自己的喜怒哀乐，说一说自己内心的感受和委屈，即便对事情的解决没有什么帮助，对构建你的积极情绪也大有助益。

4．情绪转移法

通过恰当的方式将引起自己消极情绪的事件遗忘掉或者转移掉。如果一直将注意力集中在这一件事情上，人们的焦虑情绪是很难纾解的，这件事情也会一直留存在人们的脑海中，很难忘却。而将自己的注意力转移到其他的事情上，做其他更有意义的事情，就会在不知不觉中忘记此事带来的困扰。因此，用实际行动代替悲伤忧虑、怨天尤人，是宣泄情绪的好方法。

负面情绪就像是人体内的垃圾，如果你任由它随意滋长，越堆越多，你的消极倾向也就更明显。而如果将这些身体中看不见的垃圾倾倒出去，你就会觉得身心舒畅。因此，采用恰当的方式宣泄负面情绪，是十分有必要的，这也会缓解你的焦虑，带你走出内心的抑郁。

心理学冷知识

当你感到痛苦难过时，大哭一场不失为释放消极情绪的一种方法。因为哭泣可以有效地释放人们的紧张情绪，帮助人们调节心理平衡。高声痛哭犹如盛夏的暴雨，来势越猛烈，天晴得也就越快。

反向心理调节法：从积极的角度认识事物

反向心理调节法的关键在于思维方向的“趋利性”，即在遇到困难或逆境时，挖掘其中的积极因素，从而调动患者的积极情绪，使其摆脱悲观、焦虑等负面情绪。

人们在面对困境，遇到不好的事情时，大多会很懊恼，或是责备自己，或是责怪他人，时常处于一种低气压之中，即使他们知道这样做于事无补，也很少有人能摆脱这种不良情绪。而反向心理调节法就是引导人们从积极的方面思考问题，挖掘人们内心的积极情感，从而使人战胜不良情绪。

有个年轻帅气但很害羞的小伙子邀请一个女孩外出，结果被拒绝了。这个小伙子脑中便萌生出了各种消极的想法——“我太失败了，我一无是处，她一点都不喜欢我。我真是个笨蛋，所有的女孩都不会喜欢我的，我再也不做这样的蠢事了”。这个小伙子的脑中一直被负面思维充斥着，被拒绝所带来的挫败感使其更加焦虑。

假如这个小伙子换一种思维方式，如“她这次拒绝我也没什么关系，可能是我这样邀请她太突兀了，下次我会提前准备好，让她可以接受我的邀请”或“被拒绝又有什么关系呢，这是很正常的事情嘛！她不喜欢我也没关系，我相信我一定会遇到适合自己的女孩子的”。如果他可以这样想，那么对待被拒绝这件事，就很容易释然了。

对焦虑患者来说，他们在遇到事情时往往会习惯性地朝着不好的方

面去考虑，因为过度关注自己的想法而忽略了事情原本的真相，将原本的一件小事在脑中不断放大成一件坏事，从而使自己的焦虑更加严重。因此，让焦虑患者学习反向心理调节法，使其学会从积极的角度思考事情，可以帮助他们杜绝不必要的烦恼，减轻焦虑。

要学会反向思考，可以从以下几个方面来做：

1．发掘优点

我们常说“谦虚使人进步，骄傲使人落后”。人们在谈及自己时，谈论的大多是缺点，久而久之，慢慢就忽略了自己身上的闪光点。而反向心理调节法的第一步就是帮助人们发掘自己身上的优点，这样，当你发现自己在某方面存在不足时，你就不会专注于自己的缺点与不足，也就不会因此而产生“我不行”“我很差”等消极想法了。

请你认真地思考，对照下表，将自己的优点以及他人对你的积极评价写下来，并考虑这些优点与积极评价会让你在做事时有哪些与众不同之处。

我的优点/他人对我的积极评价	做事的意义

2．心理换位

引发矛盾的主要原因是互不理解，当你因为与他人的分歧而感到生气难过时，因为他人的不当做法而感到焦虑时，不妨试着换位思考，从他人的角度出发，重新看待这个问题。既然都是为了达到好的结果，又

何必针锋相对呢？

调节自己的心理，试着理解他人，不强求他人与自己的想法一致，求同存异，这可以避免很多不必要的焦虑。

3．转移认知对象

当我们因为某个问题感到困扰时，如果还是将自己的注意力都放在这件事上，便很容易陷入思维困境，使自己越来越焦虑、烦躁。此时，转移认知对象可以帮助人们将自己的注意力转移到其他的事情上，让人换一种思路，也换一种心情，从而卸下之前的心理包袱，获得解脱。

人生中总会出现困难、挫折、逆境，从积极的角度看待事情，挖掘这些逆境中的积极因素，既能给自己增加信心，又能让自己避免陷入焦虑的消极情境中。

心理学冷知识

坏情绪是可以传染的，心理学上有一个著名的踢猫效应，讲的是这样一个小故事：一位父亲在公司受到了老板的批评，心情很糟糕，回到家就把孩子臭骂了一顿。孩子被责骂，心里窝着火，于是便狠狠地踹了一脚在自己身边打滚的猫。猫匆忙地往门外逃，逃到了街上，此时正好一辆卡车开过来，司机紧急避让，虽然没有撞到猫，却把路边的孩子撞伤了。

接受与实现疗法：接受你的负面情绪

ACT疗法是继行为疗法、认知疗法之后，在美国兴起的第三波心理疗法。其主张接纳消极的想法与情绪，从而达到内心世界的平衡。

ACT疗法，即接受与实现疗法（acceptance and commitment therapy，简称ACT），是由美国心理学家斯蒂文·海斯提出来的一种治疗心理和精神疾病的心理疗法，其在缓解人们的心理压力、改善负面情绪方面的治疗效果显著。这种疗法的核心观念是，幸福不是人生的常态，人们总是会产生消极的想法与负面的情绪，并遭受一些痛苦，不与其做斗争，接受这些成为生活的一部分，然后再建立自己的价值观。

1998年，《心理科学》杂志上发表了一个实验研究：将84名被试验者分为两组，第一组被试验者被要求握住钟摆，并要保持钟摆平衡；第二组被试验者被要求握住钟摆，并要保持钟摆平衡，而且，不让钟摆倾斜。实验结果表明，第二组比第一组更容易出错。对于这个实验结果，海斯认为，正是因为第二组被试验者总想着不让钟摆倾斜，反而让控制这个动作的肌肉变得活跃。

将钟摆实验联系到人们的思维模式，我们会产生这样的认知：如果人们总是想着压制负面思维，赶走负面情绪，反而会使其变成折磨自己的一种力量，使人更消极、无奈。而且，人们在被这些负面的思维与情绪困扰时，会变得焦虑烦躁，无法考虑生命中有价值的事。因此，接受这些负面的想法与情绪，将精力集中在真正有价值、有意义的问题上，才是明智之举。

采用ACT疗法进行心理治疗，可以按照以下步骤来实施：

1．接受现实

勇敢地面对现实，关注自己当下的想法和感受，接受自己犯过的错误以及他人对自己的伤害，不再沉湎于过去的伤痛。在面对伤痛时产生负面情绪是可以理解的，从内心接受这种负面情绪，把它看作是生活中的一部分，不因此感到愧疚、恐慌，你才能真正地享受生活，体验生活的乐趣与意义。

接受是一种主动的选择，要知道，你无法随心所欲地控制自己的思想与情绪，是与其对抗还是接受它，这取决于你的选择。只不过，接受自己的思想和情绪，无论好的方面还是坏的方面，这对你来说都是更好的选择。

2．重新审视自己的处境

当你接受了现实，接受了自己的想法与情绪后，就可以重新审视自我，对自己重新进行评估。当你接受了这些观点与情绪后，可能会觉得无所适从，与自己的预期不相符。其实，你可以将自己接下来的感受记录下来，不管是伤心难过的，还是令你感到心里轻松的，将这些情绪都安放在你的身体中，直面并感受你的情绪，你会获得不一样的内心体验。

3．确立生活的价值

当你被焦虑、烦躁、抑郁等消极情绪困扰时，生活的意义与价值于你而言相距甚远，而当你真正地接受了这些负面情绪时，就可以开始确立自己生活的价值，探索生命的意义，关注自己生活中的大事，而不会

对一些小事斤斤计较。因此，在这种观念的指导下，你会觉得生活中偶尔有些不如意的事情，是对自己的考验。

当然，你所确立的生活价值需要具有很大的灵活性，这样才可以更好地指导你的实际行动。

4．采取行动

采取的行动要与你确立的生活价值一致，从而使你真正地认同自己的思维与情绪，避免陷入行为误区。例如，当朋友没有回应你说的话时，你可能会感到丢脸，并认为朋友是故意给你难堪，但如果你确立的价值观是“做自己该做的，不过于看重他人”，那么你或许就会想“他也许是正在想其他的事情呢，所以没有听到我说的话”或是“没有回应又有什么关系，我说了自己该说的就好”。

ACT疗法在治疗抑郁症、上瘾症等精神类疾病方面都取得了不俗的成绩。在采用ACT疗法时，心理治疗师不会直接改变焦虑症患者的负面思想，而会引导其感受自己的想法和情绪，并试着接受它们。

心理学冷知识

如果你想掌控自己的思维和情绪，这种想法本身就存在问题。往往你越想控制自己的生活，越想通过回避与摆脱来表现自己对负面感受的控制，你的负面体验就越深刻，对生活的失控感也越强。因此，接受这些负面的思想与感受，重新审视自己的处境，追求自己的价值，你的生活才会回到正轨。

小测试：测测你的过错焦虑程度

我们在做错了事、自己的行为伤害了他人、违反了规则等情况下，都会产生不安、自责等内疚情绪。内疚的情绪如果没有及时得到疏导，就会让人产生强烈的过错焦虑情绪，对生活产生不良的影响。但是内疚感对我们的生活也有着积极的作用，它会规范我们的行为，激励我们进步并修正自己的错误。例如，当我们违背了自己的道德标准后，便会陷入深深的自责与内疚之中，进而会督促我们及时改正错误，并避免再次犯错。

请你根据自己的实际情况完成下面的内疚感问卷表，在相应的选项下面打“√”，了解一下自己的过错焦虑程度。

内疚感问卷表						
序号	题目	不内疚	似乎不内疚	似乎内疚	内疚	计分
1	背叛朋友的时候					
2	吃别人东西的时候					
3	对朋友的困难不管不问的时候					

续表

序号	题目	不内疚	似乎不内疚	似乎内疚	内疚	计分
4	犯错误的时候					
5	无法准时赴约的时候					
6	因为自己的原因和恋人分手的时候					
7	偶然看到恋人间的亲密动作的时候					
8	无法兑现自己诺言的时候					
9	偷偷拿父母钱的时候					
10	随意翻看别人日记的时候					
11	谎话连篇的时候					
12	买完奢侈品的时候					
13	把向别人借的东西弄丢了的时候					
14	没给老人让座的时候					
15	明明不喜欢对方却和对方有性行为的时候					
16	对自己必须要做的事情消极怠工的时候					
17	自己不开心弄得别人也尴尬的时候					
18	给别人增添麻烦的时候					
19	因为自己的原因必须辞去兼职的时候					

续表

序号	题目	不内疚	似乎不内疚	似乎内疚	内疚	计分
20	没有遵守与别人的约定的时候					
21	朋友挨欺负自己却无能为力的时候					
22	明知道别人多找了钱自己却没有提醒的时候					
23	对别人的帮助不予接受的时候					
24	朋友不得不忍受你的误解的时候					
25	揭朋友的短的时候					
26	没经别人同意偷用别人东西的时候					
27	不努力学习，考试之前过分依赖别人的时候					
28	通过某些见不得人的手段获得胜利的时候					
29	伤害小动物的时候					
30	疏远朋友的时候					
31	知道喝酒不好却喝酒的时候					
32	让别人承受自己的固执造成的后果的时候					
33	发现借了别人的东西却忘记归还的时候					

续表

序号	题目	不内疚	似乎不内疚	似乎内疚	内疚	计分
34	使用完暴力的时候					
35	吃饭浪费的时候					
36	想到父母为自己承受了很大的经济压力的时候					
37	无法阻止亲朋好友的死亡的时候					
总分统计						

计分方法

计分标准参考下表：

题目	不内疚	似乎不内疚	似乎内疚	内疚
分值	1	2	3	4

将37道测试题的得分相加，得到总分即可。

测试结果

本测试的总分范围为37～148分，平均分为93分。得分越高，说明过错焦虑程度（内疚程度）越高。

注意事项

本表只是作为评估过错焦虑程度的参考，不能作为最终的评估依据。如果你的测试结果不符合自己的实际状况，或者分数不理想，也不必介意。

第十一章　战胜焦虑：焦虑症的日常缓解方法

在日常生活中，我们也可以通过一些方法来缓解焦虑，如坚持运动、练习瑜伽、听音乐、进行冥想训练、控制日常饮食等。焦虑与压力具有十分紧密的联系，而压力就像是一块石头，如果无法移除，人们在负重前行时就会感觉越来越力不从心，焦虑难耐。而通过这些日常的训练方法，人们的身体与心灵都会得到放松，从而有助于祛除焦虑的情绪，让自己不再受焦虑的困扰。

坚持运动，让身心释放焦虑

坚持运动，既有助于人们释放身体中的紧张能量，又有助于人们释放心里的焦虑情绪。选择适合自己的运动，并长期坚持，将有助于人们积极心理的发展。

运动可以缓解焦虑吗？对于这个问题，很多人都不置可否。其实，运动在一定程度上是可以缓解人们的焦虑情绪的。有研究表明，焦虑是伴随着肾上腺素的积累而产生的，而有氧运动可以消耗人体的肾上腺素，从而达到缓解焦虑的目的。

不论是长期运动还是短期运动，对焦虑症患者都会产生积极的影响。而且，定期运动不仅可以帮助我们保持体形、增加活力，还可以让我们改善容貌、建立自信。更重要的是，在锻炼的过程中，运动还有助于释放焦虑时的紧张情绪，使身心都得到极大的放松。

1．逃避运动的常用借口

你有坚持进行运动吗？为了逃避运动，你是不是也找过下列这些借口呢？

（1）我太忙了，没有时间运动

工作太忙总会成为大多数人逃避运动的借口，实际情况真的如此吗？其实，每天运动的时间只要30分钟就足够了，这比很多人玩手机、打游戏所花费的时间要少得多，而这30分钟的身体锻炼，会让人感觉更

好。所以，请不要再拿“没有时间”当作逃避运动的借口。

（2）我一进行剧烈运动就十分难受

并不是只有剧烈的运动才能达到缓解焦虑的目的和效果，慢走、散步之类的运动同样可以减少焦虑的情绪，让身体放松下来。所以，如果你不想进行剧烈运动，那么也可以试试其他的运动方式。

（3）我太累了，感觉身体要支撑不住了

许多人认为，运动会让他们的身体更加疲惫，感觉会更加糟糕。实际上，运动之后的累是肌肉紧张造成的，它和精神方面的疲惫并不能相提并论。它不会加重精神的负担，使人产生更多的焦虑，而且恰恰相反，肌肉紧张会减弱精神的敏感性，焦虑会随之减少。

（4）我已经列好了运动计划，现在还没到时候

“明日复明日，明日何其多。”总是将自己的计划定在未来，不去真正实施，计划就永远只是计划。所以，当你决定去运动的时候，就立刻去做吧！不要总是把这件事推到明天、后天，或是未来的某一天。请你记住，做任何事情都要从现在开始，而真正去做才代表着开始，计划并不能代表你的行动。

（5）运动是无法解决我的问题的

有些人觉得自己的问题太多，焦虑程度太深，运动对于他们并没有什么用处。运动确实无法解决所有的问题，但是它能够改善情绪，增强人们的信心，对身体健康也有很大的帮助。只要坚持运动，它所产生的效果一定会让你大吃一惊的。

不仅仅是上述的几种借口，其实所有的借口都站不住脚。当你将这些借口推翻，并开始进行运动时，很快就会发现运动对消除焦虑情绪具有十分显著的效果。

2．养成运动习惯的方法

要养成良好的运动习惯，你可以尝试以下两种方法：

（1）将运动融入自己的日常生活

要知道，只要你想，就随时都可以进行运动。因此，将运动融入自己的日常生活是可行的。比如，如果有可能，你可以选择每天骑车或者步行上下班，如果公司地点离家很远，你也可以在上班或者下班的时候提前两站下车，然后步行去公司或者回家；在条件允许的情况下，尽量避免开车出行，无论是去商场还是去别人家做客；多进行户外活动，如每天晚饭后可以在小区里散步、慢走；等等。

（2）制订运动计划

根据自身情况，制订一个适合自己的运动计划，其中，跑步、骑行、踢足球、打篮球、进行力量训练等都是可选择的运动方式。也可以参加健身俱乐部，通过专业人士的专业性指导，运动效果会有很大的提升，对消除焦虑的情绪也有更大的帮助。

当然，无论采用哪种方式进行运动，最重要的一点就是要适合自身的条件，千万不可超过身体的承受极限。一旦身体感觉压力过大，不仅无法排解焦虑，反而会让焦虑水平上升。

运动对人们的身体健康和情绪的释放都是有益的，不过，在运动的过程中还需要注意一些事项，如不要空腹运动，最好在阳光充足的户外

场所进行运动，运动后不能马上洗冷水澡、吹空调，更不能立即进食等。

总之，运动可以帮助人们缓解焦虑情绪，让人身心舒畅。请你不要再给自己找借口，逃避运动。坚持运动下去，不仅有助于你的身体健康，还有助于你发展积极的心理。

心理学冷知识

散步是一种特殊的缓解焦虑的方式，通过均衡左右半脑的血流量来保持两个半脑之间的平衡。当你感到焦躁不安的时候，负责理性加工的左半脑会呈现紧急关闭状态，而散步会刺激右半脑，让右半脑得以放松，帮助我们处理情绪。一般来说，散步15分钟左右，同时将你的注意力从正在考虑的问题上转移，这样，你的焦虑便会消失。

练习瑜伽，为你的身心减压排毒

瑜伽是一项可以净化心灵的运动，能让人从烦躁不安的情绪中安静下来，也能让人跳出消极想法的限制，更好地迎接生活和工作中的挑战。经常进行瑜伽练习，可以为你的身心“排毒”，让你体内充满积极的能量。

一提起瑜伽，相信大家都不陌生，虽然很多人对瑜伽的印象也都是“美体塑形”“修身养性”，但内心并没有真正认可瑜伽的功效，而只是将其当作闲暇时的一种休闲方式，将其看成是一项可有可无的运动。

其实，瑜伽不仅是一项流行的运动，还是一项锻炼身心、舒缓压力的修习方法，对缓解焦虑也能起到很好的作用。长期练习瑜伽，会加速人体的血液循环，修复受损的组织，从而使身体组织得到充分的营养，提高人体的免疫力。而且，通过长时间的练习，人们的心情会恢复平静，从而达到减压的效果，使人身心舒畅，消除焦虑的困扰。

面对生活和工作中的压力，人们长期处于紧张、疲惫的状态中，心情自然会十分焦虑、烦躁，甚至心中会不时生出无名火，伤害到他人。而进行瑜伽练习，可以让人心里平静，释放出身体的压力，从而冷静地应对生活与工作中的人和事。

35岁的夏荷是一家著名企业的中层管理人员，她的工作能力有目共睹，并多次被领导嘉奖。但夏荷还是感到十分有压力，经常会为很多事情感到焦虑不安。

在平时的工作过程中，夏荷总是控制不住自己的脾气，往往因一点小差错，就对着同事大发雷霆。有时候，同事把工作拖延了30分钟，夏荷就感觉天要塌了似的，对同事一通指责说教。由于脾气暴躁，夏荷与同事们的关系很不好，其他几个同事经常一起逛街、吃饭，但每次都不叫夏荷。

为了不让工作中的问题愈演愈烈，夏荷先后换过好几家单位，但是工作中仍然充满了火药味。这些不愉快的工作经历让夏荷变得越来越焦虑、抑郁，导致她经常失眠。

夏荷跟朋友诉说自己的苦恼，朋友建议她去练习瑜伽，因为朋友也经历过类似的事情，在练习瑜伽后，既不失眠了，心里也舒畅了许多。

由于工作压力大，夏荷便利用每天的下班后的时间练习瑜伽。过了半个多月后，她在睡觉时脑中不再想令自己烦心的事情了，也就不再失眠了。在坚持了几个月后，夏荷的精神状态也有了很大的变化，跟同事说话时也是心平气和的。同事和朋友都说她像变了一个人似的。

通过练习瑜伽，夏荷的脾气有所收敛，她与同事的关系也变得更融洽，自己的生活自然也就充斥着积极的因素，这种良性循环的形成，会让夏荷以积极乐观的心态去面对生活和工作中的事情。

瑜伽可以缓解人们的焦虑情绪，这并不是毫无根据的。伽马氨基丁酸是大脑中的一种神经传递素，这种物质水平较低的人容易产生焦虑和沮丧情绪。科学家曾经利用磁共振分光镜成像技术测量了8名长期练习瑜伽的人和11名非瑜伽练习者大脑中的伽马氨基丁酸的水平，结果发现，练习瑜伽的人大脑中的伽马氨基丁酸的水平增加了27%。也就是说，通过练习瑜伽，人们可以缓解焦虑情绪。

所以，如果你时常感到焦虑，影响了自己的正常生活和工作，不妨试着练练瑜伽吧！你会觉得自己的身体变得更轻盈了，心情也更舒畅了。

当然，练习瑜伽还要注意一些事项，以免练习不当使自己受伤，如：练习前要先热身，循序渐进，不与他人攀比，更不能急功近利，以免伤害到自己的关节和肌肉；练习瑜伽时，各个动作的顺序并不是一成不变的，如果有些动作你做不到，不必强求自己；瑜伽不一定要每天都做，在你身体感觉好的时候做，会取得事半功倍的效果，如果你生病或者身体不舒服时仍然坚持练瑜伽，很可能会受伤。

选择自己可以承受的难度，使瑜伽成为自己放松身心的一种方式，而不是与人攀比的炫耀武器，这才是进行瑜伽练习时的正确想法。

心理学冷知识

瑜伽注重身心合一，是一种生理与心理交互影响的运动。人体的神经系统、内分泌系统和主要器官的状况决定着一个人的健康程度，有规律的瑜伽练习可以帮助人们消除心里的紧张情绪，减少压力对人的影响，使人的心理情绪状态更加放松。

感受音乐，让你的心不再焦虑

> 音乐可以刺激大脑皮层，使其兴奋，从而激发人的感情，消除人们由于各种因素而产生的紧张、焦虑情绪。而且，人们在听音乐的过程中，还会付诸自己的情感，这有助于人们抒发自己的情感，使身心都得到释放。

音乐有一种神奇的魔力，可以调动人们的情感，使人产生愉悦、悲伤、难过等多种复杂的情绪，也会给人以美的感受，但音乐的作用远不止于此，它对于缓解人们的焦虑也会产生积极的作用。

我们都知道，声音是由振动产生的，人体本身也是由很多振动系统构成的，包括胃肠的蠕动、心脏的跳动等。振动会产生相应的频率与声压，当这种有节奏、有规律的振动与人体的振动发生共振时，就会刺激人体分泌出一种生理活性物质，调节人们的血液流动与神经，从而降低人们的紧张感，达到改善情绪、振奋精神的目的，让人充满积极情绪。

对经常感到焦虑的人来说，听音乐可以帮助他们舒缓消极情绪，减轻他们的心理压力。具体来说，经常听音乐可以帮助焦虑患者做到以下几点：

1．舒缓患者的心情

很多焦虑症患者不知道应该如何释放压力，舒缓心情，时间一长，心里累积的压力越来越多，焦虑的情绪也越来越难以缓解，而听音乐可

以帮助他们释放这种压力，从而使自己的心情恢复平静。

例如，当患者听到节奏紧凑、情绪高昂的音乐时，他们可能会不自觉地跟随音乐唱起来，从而将自己的负面情绪通过唱歌的方式宣泄出来，使内心变得平静；当患者听到悲伤的音乐时，他们可能会随之落泪，也就借助眼泪将负面情绪宣泄出去；当患者在听轻松愉快的乐曲时，也会受到这种积极情绪的感染，从而使自己的心情由阴转晴。

当然，在选择音乐方面也需要注意。消极悲观的人应多听粗犷的、令人振奋的音乐，从而在音乐中找到力量，增强自己的信心，增强精神；性格急躁的人应多听节奏缓慢的乐曲，便于他们调整自己急躁的心态，克服焦躁的情绪；等等。

2．改善睡眠质量

对有些焦虑症患者来说，音乐可以起到催眠的作用，听一些节奏优美、旋律舒缓的音乐，人们的身体会逐渐放松，也很享受听音乐的过程，从而使自己的内心平静下来，轻松地入睡。

台湾的研究者们对60名有睡眠问题的老年人的睡眠模式进行了研究。研究发现，听音乐能产生有助于安稳睡眠的生理变化，比如心跳变慢和呼吸放缓。他们给予受试者们两种选择，一是在入睡前听音乐，二是什么都不做。选择听音乐的那一组有六盘磁带可供选择，每盘磁带上都是节奏舒缓的音乐，如爵士乐、民歌或管弦乐曲等。研究结果显示，选择听音乐的那一组睡眠状况的改善程度达到了35%，睡眠时间更长，睡得更沉，白天的机能障碍也有所减少。

由此可见，听音乐可以在一定程度上改善人们的睡眠质量。

如果你也想通过音乐来助眠，需要注意两点：一是要将音乐定时，通常来说，人们会在躺下的5分钟到半个小时之内睡着，如果音乐一直播放，会影响你的睡眠状况，使你受到干扰；二是要播放舒缓的音乐，最好是没有歌词的乐曲，因为，如果音乐中伴有歌词，曲调跌宕起伏，很可能会把你从睡梦中吵醒。

音乐是我们抒发情感、表达情绪的媒介，可以帮助我们纾解心中的压力与负面情绪，从而让焦虑消失于无形。因此，当你感到焦虑时，不妨静下心来，选一首适合自己的曲目听一听，或许你会发现，自己的那些负面想法与情绪会随着音乐的播放而远去。

心理学冷知识

音乐可以降低身体的紧张程度，增强免疫系统的机能，可以有效减轻病人在手术前的焦虑。经常听音乐不仅能增强人体免疫球蛋白的生成，提高人体的免疫力，还能增强人体自然杀伤细胞（机体重要的免疫细胞）的生成能力，自然杀伤细胞会攻击入侵人体的病毒，提高免疫细胞的活性。

净化心灵，用冥想祛除焦虑

在生活和工作中，太多的压力让我们焦虑异常，烦躁不安，而冥想可以让我们的心灵平静下来，身体得以放松，从而感到异常的舒服。因此，借助冥想训练，让自己告别负面情绪，重新掌控自己的生活，焦虑的感觉也会慢慢消散。

你知道什么是冥想吗？你知道冥想的时候要怎么做吗？一提起冥想，很多人都会认为“冥想就是什么都不想”或是“冥想就是自己想到什么就是什么”。其实，这两种认知都是错误的。如果你做到了“什么念头都不想”，但是当这个状态出现的那一刻，你的脑中便会浮现出这样的想法：“我做到了，我真的什么都没有想，我什么念头都没有。”你的这个想法不正是否定了你的行为吗？如果你想到什么就是什么，任由自己的想法天马行空，那这与胡思乱想又有什么区别呢？

冥想的实质是让人们将自己的心灵集中在某一件对象事物上，如果自己的心灵要离开这件事物，人们就要设法将它拉回来。当然，这个过程是十分柔和的。

心理学家指出，人在冥想的过程中，脑波会逐渐安定下来，心情也会变得十分平和，全身的肌肉也会变得放松，人体内的多巴胺等激素的分泌会越来越活跃，从而使得人体的免疫力得到增强。而且，在冥想时，人们的思维方式会变得更客观，情绪也更安定，从而能以积极的心态面对现实世界中的事情，从而减少负面情绪与想法给自己带来的不利影响。

成功的冥想可以有效地消除我们大脑中分散精神的东西，如紧张、烦恼、疼痛等体验，但是在进行冥想时，很多人也会被外界事物打扰，从而无法镇定自己的心绪，反而还会因为没有达到冥想的目的而变得更加烦躁、焦虑。其实，冥想并不代表外界环境要十分安静，并不表示你不能受到一丝一毫的干扰。

当你进行冥想训练时，要抓住下面两个关键点：

1．有意识地专注于当下

当你的心灵专注于自己的呼吸过程时，你就可以将自己的关注点放到呼吸时的感受上。你可以体会吸气时的感受，以及空气进入鼻孔后引起的胸部扩张的感觉；体会呼气时空气离开身体、腹部也慢慢松弛下来的感觉。

2．有意识地“放任”某些体验

在这个训练的当下，你可能会对声音变得敏感，可能是街道上的车笛声，可能是小区里的狗吠声，也可能是楼道里人们的交谈声。但是没关系，不要担心，你可以继续这样做，“放任”这些体验，慢慢地，声音就不会再引起你的注意了。随着你的一吸一呼，你所关注的东西也会发生变化，那些负面的想法与情绪会随着你的呼吸而消散。

如果你发现脑中的某些念头或是困惑总是徘徊不去，甚至越来越强烈，让你无法专注于体验当下的呼吸过程，那也没关系，你可以试着将这些念头命名，不用担心你会命名错误，因为这是你的情绪和想法。当你命名后，你可以用正面的想法去看待它们，通常来说，这种思绪会慢慢被改变。然后，你就可以继续回到自己的呼吸上去。

由此可见，冥想的最终目的不是让我们什么都不想，更不是任由我们的思绪自由飞翔，而是让我们的存在更有意义，让我们用平和的心态感受当下的生活，用积极的眼光面对生活中的人和事，从而收获心灵的美满与自由。

当然，任何事都是说起来容易，做起来难的，冥想实际做起来比你预期的难一些。但只要你坚持下去，在训练中有意识地增加自己的舒服感受，你的内心便会越来越平静。

所以，当焦虑来袭时，请你试着进行冥想吧，让它来帮你控制自己的情绪。如果你试着每天花10～30分钟的时间静坐，并将自己的注意力集中到一次呼吸、一个词语或者是一个人物形象上面，你会发现，自己的心态平和了许多，负面情绪也消减了许多。

心理学冷知识

卡内基·梅隆大学的研究员们发现，如果承担相同的任务量，连续3天、每次进行25分钟冥想训练的人与不接受这种冥想训练的人相比，焦虑水平有显著的降低。

关注饮食习惯，调节你的焦虑水平

健康的饮食习惯有助于患者控制焦虑情绪，而不平衡的饮食则会导致机体的功能失调，从而引发焦虑。因此，控制饮食，养成良好的饮食习惯，是降低人体焦虑水平的有效方式之一。

当一个人焦虑的时候，饮食习惯可能会受到很大的影响：有些人暴饮暴食，导致饮食过量，体重增加，随之而来的就是心脏病、糖尿病、高血压等一系列的健康问题；有些人会茶饭不思，从而出现厌食、虚弱、头晕眼花等一系列因营养不良而产生的问题。

焦虑会打乱一个人的饮食平衡，这将导致各种身体机能失调，当出现这种情况的时候，焦虑水平就会随之升高，而焦虑水平的升高反过来又会让饮食更加失衡，从而引发更多的焦虑。在这样的恶性循环中，人们的焦虑程度不断提高，健康状况也会越来越糟糕。

从中不难看出，保持饮食的规律性可以在一定程度上减少焦虑。下面介绍一些饮食方面的注意事项：

1．保持食物的多样性

我们每天所吃的食物不仅应该包括水果、谷物、奶制品、肉类、蔬菜等，还要摄入适量的脂肪或油脂，只有保持食物的多样性，才能为身体提供足够的维生素和矿物质等必需的营养元素，保证身体的健康。

2．适度饮食

按照身体所需，适量地进食，过多或过少都会对身体造成伤害。因为过量饮食不仅会给消化器官带来额外的负担，身体的其他器官也会随之受到影响，这会对整个身体机能产生不良的影响，对健康而言百害而无一利；饮食过少的话，身体所需的营养不足，同样会对健康造成损害。

3．饮食结构要保持平衡

对碳水化合物、脂肪和蛋白质的摄入，不仅要满足身体所需，还要尽量保持恰当的比例。只有按照身体所需合理进食，才能保证各项身体机能的正常运转。一旦饮食结构出现紊乱，身体状况就不可避免地出现问题，焦虑也就随之而来。

4．多吃有益心脏的食物

可以多吃一些饱和脂肪含量较低的食物，如瘦肉（去皮鸡肉、牛肉、鱼等）、橄榄油、菜籽油、脱脂牛奶、脱脂酸奶、低脂牛奶等。少吃黄油、蛋糕、派之类的食物，因为它们不仅热量高，还富含饱和脂肪，容易引起肥胖。少吃香肠、腊肉之类的加工食品，因为这类食物的含盐量一般都比较高，会给心脏造成极大的负担。

5．保持碳水化合物摄入量的一致性

碳水化合物对血糖的影响很大，而血糖的稳定对减少焦虑具有十分重要的意义。

如果一日三餐可以保持碳水化合物摄入量的一致性，就可以帮助血糖在一天中都保持相对稳定的状态，焦虑水平自然就会下降。

6．切忌狼吞虎咽

如果狼吞虎咽地吃饭，在“吃饱”的信号传输的过程中，又会摄入很多食物，这就会造成进食过量，从而给身体造成巨大的负担。更好的进食方式是放慢速度，且少食多餐。在一日三餐的前提下，在正餐之间的时间里可以少量吃健康的食物，这样身体不会过于“饥饿”，等到吃正餐的时候可以减少狼吞虎咽的情况。

7．专心进食

很多人在吃饭时都无法做到专心吃饭，享受吃饭的过程。

有些人会边看电视边吃饭，有些人会将餐桌当成活动、交流的场所，只顾着说话，而忽略了食物的味道，还有些人甚至将吃饭看成是完成任务，如果不是身体所需，他们宁愿放弃吃饭。这些做法都不利于人们享受吃饭的过程，也无法使人们体会到食物的美妙。

专心于吃饭，注重吃饭过程中的感官感受，你才会产生满满的幸福感，感受到身心的放松。

以上七种注意事项，是在日常生活中十分普遍也很容易控制的内容，只要在平时多加留心，时刻提醒自己，对大多数人来说都很容易做到。如果认为自己已经做得够好，却还是对自己的焦虑水平不满意，那么可以向相关的专业人士求教，请他们为自己量身打造一个饮食计划。

在饮食中，除了要避开咖啡因和酒精外，还应该远离糖类、腌肉、面粉制品、辛辣刺激的调味料等，不吃垃圾食品，免疫系统和神经系统的状况才能达到最佳，从而缓解人们身心的紧张与焦虑。

心理学冷知识

研究发现，人体每天都需要补充叶酸，否则就很容易引起大脑中的血清素不足，从而引发焦虑或失眠。而多吃莴苣、菠菜、花椰菜等富含B族维生素的绿色蔬菜，可以补充人体内的叶酸含量，起到缓解焦虑的作用。

小测试：社会支持评定量表

社会支持是影响人们生活、工作的重要因素。通常来说，社会支持可以分为客观的支持与主观的支持两大类。客观的支持指的是物质上的直接援助、团体关系的存在与参与等这些可见的或实际的支持；主观的支持指的是个人体验到的或者情感上感受到的支持，主要指的是个人在社会中受尊重、被支持和理解的情感体验，与个人的主观感受密切相关。

社会支持评定量表中的题目包括客观支持、主观支持和对社会支持的利用度三个维度，通过这个量表可以了解个人的社会支持水平，从而帮助人们更好地适应社会和环境。

请你根据自己的实际情况完成下面的题目，在相应的选项下面打“√”。

1．（单选）你有多少个关系密切、可以给予你支持和帮助的朋友？

A．1个也没有
B．1～2个
C．3～5个
D．6个或6个以上

2．（单选）近一年来，你：

A．远离家人，且独居一室
B．住处经常变动，多数时间和陌生人住在一起

C．和同学、同事或朋友住在一起

D．和家人住在一起

3．（单选）你与邻居：

A．相互之间从不关心，只是点头之交

B．遇到困难可能稍微关心

C．有些邻居很关心你

D．大多数邻居都很关心你

4．（单选）你与同事：

A．相互之间从不关心，只是点头之交

B．遇到困难可能稍微关心

C．有些同事很关心你

D．大多数同事都很关心你

5．从家庭成员得到的支持和照顾（在合适的框内打"√"）：

	无	很少	一般	全力支持
A. 夫妻（恋人）				
B. 父母				
C. 子女				
D. 兄弟姐妹				
E. 其他成员（如嫂子）				

6．过去，你在遇到困难或急难情况时，曾经得到的经济支持或解决实际问题的帮助的来源有：

A．无任何来源

B．有下列来源（可多选）：

①配偶。

②其他家人。

③朋友。

④亲戚。

⑤同事。

⑥工作单位。

⑦党团工会等官方或半官方组织。

⑧宗教、社会团体等非官方组织。

⑨其他。

7．过去，你在遇到困难或急难情况时，曾经得到的安慰和关心的来源有：

A．无任何来源

B．有下列来源（可多选）：

①配偶。

②其他家人。

③朋友。

④亲戚。

⑤同事。

⑥工作单位。

⑦党团工会等官方或半官方组织。

⑧宗教、社会团体等非官方组织。

⑨其他。

8．（单选）你遇到烦恼时的倾诉方式：

A．从不向任何人诉说
B．只向关系极为密切的1～2人诉说
C．在朋友主动询问时说出来
D．主动诉说自己的烦恼，以获得支持和理解

9．（单选）你遇到烦恼时的求助方式：

A．只靠自己，不接受别人帮助
B．很少请求别人帮助
C．有时请求别人帮助
D．有困难时经常向家人、亲人、组织求援

10．（单选）对于团体（如党团组织、宗教组织、工会、学生会等）组织活动，你：

A．从不参加
B．偶尔参加

C．经常参加

D．主动参加并积极活动

计分方法

①单选题1～4、8～10题，选择A、B、C、D分别计1、2、3、4分。

②第5题分A、B、C、D、E计总分，每一项从“无”到“全力支持”分别计1～4分。

③第6、7题，选择“无任何来源”计0分，选择“下列来源”，则有几个来源就计几分。

④将10个题目的计分相加，即得到总分。

测试结果

正常情况下，总分≥20分。分数越高，表明社会支持度越高。

总分小于20分，表明获得社会支持较少。

总分为20～30分，表明社会支持度一般。

总分为30～40分，表明社会支持度较高。

后记

焦虑是一种人类所共有的基本的情绪状态，也是一种综合的情绪体验。就像月有阴晴圆缺一样，焦虑只是我们情绪中令人感到不太愉快的那一种。

相信你读过了本书，对焦虑的认识会更全面，也更具体。但是读懂并不代表能做到，要真正摆脱焦虑对你的困扰，还是需要下一些工夫的。

请你记住，焦虑不是你的敌人，你也不要把焦虑看成敌人，虽然过度的焦虑会影响你的生活和工作，但是如果你将焦虑拒于千里之外，就相当于自动放弃了战胜它的机会，这样一来，即使你想要回避它，不与它接触，焦虑的感觉也会一直缠绕着你。所以，接受你的焦虑，用你的智慧与正能量将焦虑积极化，你会获得更多积极的体验，收获更多积极的情绪。

希望本书能帮助读者扫除心中的疑惑与困扰，正确地看待焦虑，采用有效的技巧应对焦虑，让读者真正有所收获。

另外，焦虑心理学是一门十分深奥的学科，其知识和理论都在不断发展中，本书在创作过程中也难免有疏漏、不足之处，对此，欢迎广大读者积极反馈。

微反应心理学

见微知著，洞察真相

马浩天◎著

Micro-expressions,also called phycological stress expressions,are the instinctive reactions of human being by the long-term evolution,heredity and inheritance.As revealing the heart secrets, micro-expressions are the most accurate clues to understand a person´s inner thoughts.Applicable for all scenes of interpersonal communication,micro-expressions are,so to speak,the scientific inter-pretations of a person´s body secrets.



没有看不透的心，没有识不破的人，
读心识人准到骨子里。



古吴轩出版社
中国·苏州

全书从“什么是微反应”这个概念开始讲起，之后又通过对他人的微表情、小动作、日常小习惯等进行解读，来帮助读者了解隐藏在人们内心的真实想法，进而及时采取相应措施引导对方，从而在双方交往中占据主动。

对于想要看穿人心，或者害怕被人看穿的人，都可以读读本书。只要你读过本书，就定能从中受益无穷，成为人际关系的大赢家。

前言

你刚认识一位新朋友，可不清楚对方是个什么类型的人，也不知他跟你说话的时候是否真诚。对方在侃侃而谈或沉默不语的时候，他的内心究竟在想什么呢？

你的老板在公司大会上表扬了你，说你上一季度业绩出众，可是接下来的升职加薪却没你的份。你想知道老板对你有什么意见，可又找不到头绪。到底是哪个环节出问题了呢？

你和客户进行商务谈判，客户说自己的条件非常优惠，已经到了底线，甚至当场做出就算谈判破裂也不会妥协的样子。你如何知道客户是真的拿出了全部诚意，还是在做样子？

跟恋人交往三年了，感情不像原来那么炽热，你不知道他（她）的爱是否还在。尽管每次问起来，他（她）都信誓旦旦地说非你不娶（嫁），但你总是有一种隐隐的不安和怀疑。

上述这些情况，究竟哪里不对劲呢？

其实，想知道真相并不难。身处上述具体情境中的时候，你可以对对方的声音、表情、身体动作等微反应进行观察和对比，然后判定对方所说是否为内心的真实想法。假如对方的动作、表情和语言不一致，则很可能说明他（她） 言不由衷。

西方心理学的开山鼻祖弗洛伊德曾说过这样一段经典名言：“任何人都无法保守他内心的秘密。就算他的嘴巴保持沉默，他的指尖也会喋

喋不休，甚至他的每一个毛孔都会背叛他！”这段话的意思是说，每一个人的内心都是有踪迹可寻、有端倪可察的。就算他掩盖得再严实，各种微反应、微表情也会悄悄地泄密。

这本《微反应心理学》，就是以“客观地观察”为指导原则，帮助你发现隐藏在人们的微反应背后的秘密，从而了解对方的心理活动。所以，这本书的首要创作目的，就是启发大家捕捉各种日常小动作、小习惯、细微表情、随口而出的三言两语，从而轻松读懂身边的人，也更了解自己。此外，本书的每个小节基本上都独立成章，大家可以从自己感兴趣的任何地方读起。

当然，在不同情景下，同一个微反应所代表的含义也不尽相同，所以，书中所阐述的观点和解说并不是唯一的正确答案。本书的创作意图是教大家一种心理学的思维方式。读过这本书后，假如你能从心理学的视角来分析人类行为，并体验到微反应与心理的有趣联系，那你就是有收获的。

目　　录

前言
第一章　走进微反应心理学，解读会说话的身体秘密
　　究竟什么是微反应
　　微反应是人类的本能吗
　　为什么单向表达的微反应不准确
　　了解微反应刺激源的几种形式
　　微反应能起到怎样的作用
　　为什么人不能控制自己的行为
　　身体的微反应可控吗
　　为什么表演无法掩饰微反应
　　心理小测试：透过伸手的姿势读懂你的性格
第二章　解读常见的微反应，快速辨识他人的真实意图
　　安慰反应：不怕，我能行
　　冻结反应：注意，千万别动
　　爱恨反应：爱则亲，恨则逃
　　仰视反应：傲慢与谦卑
　　领地反应：我的地盘我做主
　　战斗反应：做好进攻与防守准备
　　胜败反应：输赢并非常事
　　呼吸反应：关键时刻屏住呼吸
　　心理小测试：通过操作手机的动作看懂一个人的心理
第三章　洞悉细微反应，透过肢体语言看清真实内心
　　一张脸看穿你的内心
　　不张嘴，也能知其心

简单手势透露内心动向
从叉腰姿势看男女的不同心理
足部小动作透露你的心理秘密
通过步态也能读懂一个人
站姿是性格的一面镜子
坐姿不同，秉性亦不同
心理小测试：四个小动作揭示你的真实性格
第四章　与陌生人交谈，读懂其微反应才能投其所好
上扶梯匆忙的人竞争意识强
常换发型及形象的人缺乏安全感
穿衣打扮写满了心思符号
有时候摇头并不代表“不”
手背在身后是一种自信的表现
乐于助人者才是你的伯乐
从捻烟的轻重看出一个人的意志
对你说“不”的人，才值得深交
不同开场白，代表不一样的内心世界
心理小测试：你的社交能力有多强
第五章　想寻找真诚的朋友，微反应告诉你真心假意
察人入微，拒绝成为受伤的那个人
目光坚定不一定就真诚
豪爽大笑的人不可过于信任
伸手时五指并拢的人不可深交
经常拍打脑后部是重利的表现
别把“我是为你好”太当真
喜欢恭维的人最虚伪，要适当保持距离
主动斟酒的人，或许更值得深交

从吃相看朋友的个性
心理小测试：一道题看透他人的交友原则
第六章　想在职场中游刃有余，微反应心理学是必修课
用手转笔是上司心里不安吗
抬高右眉是上司怀疑的表现
十指相扣，透露着上司心里的不满
扔眼镜的小动作传达出不悦
同事的眉毛会说“悄悄话”
手指敲击桌面，代表心里一定有意见
抓挠耳朵，十有八九是心里焦虑
表面不在乎，心里也不在乎吗
走路沉稳的下属，给人一种务实的感觉
心理小测试：你的职场处事能力如何
第七章　签约客户时，看透其微反应是成功签单的必杀技
不同握手方式透露客户不同的性格
嘴部动作，揭露谈判时的口是心非
闭上眼睛听，意味着客户正在做选择
踮脚尖，表明客户对谈判很满意
突然整理领带，是自我注视的表现
客户托着下巴，不妨让他思考一会儿
通过瞳孔变化，吃透客户的心理
动作夸张，是一个人感染力的体现
手摁膝盖意味着谈话即将结束
字如其人，通过签名也能猜透客户心理
心理小测试：你适合从事销售工作吗
第八章　掌握恋爱微反应，在举手投足间更懂彼此心意
双手抱于胸前，是在秀优越吗

约会时男友抢着坐左边是为哪般
常把“我”挂在嘴边，是为了更亲近你
假笑不由心，是内心不悦的掩饰
托盘式撑下巴，满满的爱慕之情
女友舔嘴唇，是对“寻求”的暗示
一只手捂嘴、安静倾听意味着什么
双腿交缠是对爱意羞涩的应答
说话突然拉高声调，是说谎了吗
心理小测试：从应急反应测出你恋爱中的不足
第九章　经营婚姻生活，懂些微反应使相处更和谐
睡姿透露枕边人的心理秘密
从看电视的表现读出爱人的心理
烹饪习惯是生活态度的体现
摊开双手，意味着妥协和退让
触摸鼻子，撒谎的常见动作
醉酒后打电话是内心寂寞的独白
手置于臀部下方，显示出不安心理
心理小测试：你的夫妻关系是否理想
第十章　警惕小习惯，别让日常微反应出卖你
细微处泄天机，微反应看透你的性格
认真写字，别让笔迹显露社交能力
开车习惯也在透露一个人的个性
从持咖啡杯的手势得知人的性格
通过点餐行为，猜透他人的决断力
酒后吐真言，从醉态看人的真性情
吐烟圈虽酷，但会暴露你的性格
刷牙小习惯展示你的内在修养

心理小测试：透过生活习惯读懂一个人
附录
微反应的尖端应用一：测谎
微反应的尖端应用二：刑事诉讼
返回总目录

第一章　走进微反应心理学，解读会说话的身体秘密

微反应，又称为心理应激微反应，是人类经过长期进化遗传、继承下来的本能反应。微反应透露着一个人内心的秘密，是了解一个人内心真实想法的最准确线索。它适用于所有人际交往的场景，可以说，微反应就是对一个人身体秘密的科学解读。

究竟什么是微反应

受到意外刺激时，人的第一反应是减少身体动作，保持瞬间静止，以便看清突发状况并做出应对之策。那么，我们为何会出现这样的反应呢？它又起怎样的作用呢？

微反应的全称是心理应激微反应，它是指在受到有效刺激之后，所做出的不经意的反应动作，是心理学领域的一个新词。微反应对应的英文应该是micro-reaction。

只要看过美剧《别对我说谎》的人，都应该很了解“微表情”这个词。当然，这个词并不是电视剧随意造出来的。在美国Paul Ekman教授的著作，如《情绪的解析》《说谎》中就已经得到了广泛的运用，从文中我们可以得知，微反应指的是时间非常短的或不充分的面部表情，它可以用来判断被测试人的真实情绪，也可以用来测谎。

这里，我们举个例子，如著名美剧《老友记》第二季第一集，Rachel意外得知Ross找到新女友后，表现失常，脱口问出一句：“Isn't that just kick you in the crotch，spit on your neck fantastic？”（这难道不是很爽吗？爽到如同一脚踢在档下，然后再往脖子上吐一口痰。）Ross的妹妹Monica听到这话有点窘，赶紧替Rachel解围道：“It is an expression.”（这是一种表达方式。）

可见，微反应并非单指面部表情，因为分析一个人的真实心理状态，除了面部表情之外，还应当观察、分析肢体动作、语言意义等的

表现，才能全面判断。

或许有人会说，反应是受意识控制的，有真有假，不一定能判断心理状态。的确，这种怀疑是有道理的。研究表明，大部分人体的反应都是可以进行主观控制的，当然也有极少数例外（如瞳孔）。但是，人在受到刺激的时候所做出的反应却不太容易造假。

在刺激有效的情况下，被测试人的最初瞬间反应绝大多数都是不受思维控制的，所以真实可靠。当然，这些反应很快会被控制和修正，且动作幅度很小。不过，要想让被测试人表现出真实的心理状态，需要一个前提条件，即有效的刺激。刺激所带来的反应，这个完整的过程以及全部的内容可以提炼成一个词，叫作微反应。

解码微反应

微反应是个广义词，一是指耳熟能详的微表情，属于面孔微反应；二是指反应心理状态的身体“小动作”，属于身体微反应；三是指语言信息本身，包括使用的词汇、语法以及声音特征，属于语言微反应。在这里，微反应通常会让人直接联想到身体的动作反应。因此，微反应更适合作为一个狭义词来理解。

微反应是人类的本能吗

我们知道，当动物的领地被侵犯时，会愤怒地露出尖牙和利爪；受到威胁时，会停止行动，竖起耳朵，小心倾听；遇到同伴时，则会交颈而欢……而我们人类，作为生活在地球上的动物种类之一，是否有着与动物一样的生存本能反应呢？

事实证明，人的生存本能反应是与生俱来的。只不过，人类更具有特殊性罢了，我们虽然跑得不快，跳得不高，飞不起来也潜不下去，但是我们的头脑比其他动物发达，所以会学习，会创新，会使用高科技工具。当然，任何事物都具有两面性，因为头脑灵活，人类制造谎言和欺骗的方式也越发高明。

值得庆幸的是，人类在受到危及生存和繁衍的威胁时，还是会退回到动物的水平，在这个时候，人的动物性反应将取代人类理性的做作而获取控制权，通过种种微小的反应，将内心的情绪和想法展示出来。

当然，也许有人会怀疑，既然微反应是一种表现，那它有没有可能是故意表现出来的呢？让我们来看一个实验，或许从中我们能找出答案。

这个实验很简单，要求被测试人在1分钟的“对话”（实验人员单方面说话或做动作）过程中，完全保持静止不动，包括身体的动作和面部的细微动作。当然，类似眨眼这种无法避免的生理缓解动作是可以的。也就是说，在保证不伤害被测试人的前提下，无论实验人员做什么，被

测试人只要能控制住不动， 就算赢得实验，有奖金。

这个实验的结果是，通常在实验员做出轻蔑评价的时候，被测试人的眼睛、眉毛和嘴巴都会出现不同程度的轻微运动。如果实验员有身体接触的进攻行为（没有伤害的力度），被测试人除了身体受力改变位置和姿态外，脸上的表情也会有相应的变化，尤其是眉毛、眼睛和嘴巴。

由此可以证明，即使人很确定地要控制住自己不动，在受到有效刺激之后，仍然不可抑制地会出现本能反应。因为人的动物性，在受到刺激的时候做出的第一反应不太容易作假。人在情急之下，会产生很多趋利避害的本能反应，由于这些反应是长期进化所得，很难被理智的思维完全控制。可见，微反应的确是在受到刺激时做出的本能反应。

解码微反应

微反应是人类作为一种生物，经过长期进化而遗传、继承下来的本能反应，是无法刻意“装”出来的。从一个人表现出的微反应中，可以洞悉他内心的惊讶、恐惧、愤怒或喜悦等感受，它是了解一个人内心真实想法的主要线索。

为什么单向表达的微反应不准确

当你理解了微反应的概念之后，是不是意味着你有能力通过微反应去洞察他人的内心世界了呢？其实不然，微反应如果只是单向表达，那么，它就存在不准确性。

我们知道，微反应是人的本能，但如果一个人从头到尾都在自主向外表达信息，也就是说单向输出，那么，他所表达出来的所有信息，包括语言、肢体动作、表情等都不能作为依据进行微反应分析，这是为什么呢？

因为那些非常微小的细节，并没有受到外界的刺激，这就有可能是提前准备好的“表达方案”，这种最有说服力的案例就是电影。

比如，某电影中有一个长镜头，没有任何剪辑，实力派影帝或影后倾情出演。每一个细微的眼神跳动，每一次不经意的手指颤抖，每一个难以察觉的微笑和撇嘴，画面上一切的细节都感人肺腑，这能说明这个演员所表演的“微反应”都是他本人真实的经历和感受吗？当然不是。

可见，只要是单向表达，无论是演员还是生活中的任何人，都有可能事前做好了充分的准备，并试图达到目的。甚至一些特殊职业者还可能被要求发言前必须经受专业培训来吹毛求疵地力求完美。所以，单向表达并不准确，它有可能100％是在“演戏”。

所以，要分析反应，必须有一个前提条件，那就是要有刺激源，通

过刺激　才能观察对方的瞬间反应。越是突破对方心理准备的刺激源，越能够起到引发反应的作用，我们称之为有效刺激。因为这些刺激源并没有存在于对方的表演预案之中，所以他们会临时动用自己的认知系统进行评估和决策，这样一来，就会产生生理行为、情绪行为和社交行为，进而产生微反应。

虽然单向表达让人难以分析微反应，但并不意味着它没有任何意义。因为，世界上的绝大多数人，并不能把微反应控制得十分精准。比如，一举一动、一言一行想要刻意排练好、控制好是非常难以实现的。所以，即使不是不加干扰的单向表达，大多数人也不能完全控制住自己的微反应，很多微小的生理行为和情绪行为依旧存在。

这里，我们不提倡对单向表达进行分析，是为了保证研究出来的科学结论更加准确，保证每一个微反应的意义都能清晰地指向行为人真实的认知和感受。不过需要提醒的是，记住社交行为具有表演欺骗性就好，不要腹黑地认为所有的社交行为都是伪装。

解码微反应

单向表达的微反应虽然不准确，但依旧有一定的意义。比如单纯分析别人有意为之的行为，就可以获得非常重要的信息。一个人的发型、着装、语言、礼节等都明确地传达着信息，虽然这些信息并不等同于客观事实，但却能准确地反应行为人的意图，这有助于人们建立良好的社交关系。

了解微反应刺激源的几种形式

微反应一定是在受到刺激的时候才会出现的，虽然它可以在一定程度上人为地进行控制，比如单向表达的微反应就是如此，但是这些反应依旧存在破绽。因此，我们有必要了解微反应的刺激源，这样才更容易读懂一个人微反应背后的内心世界。

单向表达的微反应之所以并不能够准确地表达此人的心理状态，是因为我们无法确认单向表达中哪些是有控制的社交行为，哪些是不经意的真情流露，而理论上单向表达是可以达到100％被控制的。心理应激微反应只分析行为人在受到刺激之后的反应，也就是说必须要有刺激源才能产生微反应。

那么，哪些刺激源能够产生微反应呢？

1．提问

提问题是最常见的刺激源形式，也就是要求行为人回答问题。一般提问题都用语言来表述，很少用文字。比如，在审查案件的时候，基本都是由言语表述的一问一答来完成的。这样，提问一方可以通过言语的音量、节奏、重音、重复、语气等附加因素，来改变刺激源的重点。

2．视觉刺激

视觉刺激也是产生微反应的一个刺激源，视觉信息的刺激实验是十分常见的科学实验方法。比如，眼动仪就可以运用在一部分微表情的实

验中。另外，　　在刑事侦查工作中，也会使用照片、幻灯片、书证、人证等视觉信息展示的方法，对嫌疑人实施刺激，引起嫌疑人的相关反应。

3．动作表演

测试人员通过做出某些动作，或者进行某些表演，也可以达到很好的刺激效果。为了制造较大力度的刺激，除了通过接触互动性的动作之外，还可以设计一些表演。例如，在有身份的人面前放浪形骸，在惊慌失措的人面前显露杀机，在洋洋得意的人面前佯装大惊失色，等等。这些行为会对不同的行为人造成强烈的刺激，并引发大量有效反应。

4．塑造情境

有的时候，为了实现比较复杂的目标，还会综合听觉、视觉、行为和表演等因素，设计一个情境让行为人置身其中而不自知，来引发他的各种反应。在刑事侦查和犯罪心理研究的过程中，也常常用到塑造情境的刺激方式。比如，设置侦查人员和相关证人，在案发的原始环境中，按照物证痕迹、逻辑推理、相关证言等信息，要求嫌疑人置身其中将案发过程重新模拟一遍，用以帮助嫌疑人回忆起更多细节信息，或者验证其之前的供述是否成立，等等。

以上这四种方式，不论使用哪种刺激方法，刺激源一旦生效，行为人就会做出相应的反应。接下来，我们需要做的工作就是筛查这些反应，根据行为人不同行为的特征，只要找到他们的情绪行为和生理行为，就可以对行为人的心理做出分析了。

解码微反应

当一个人面临刺激源的时候，如果呼吸开始减弱甚至停止，说明他的心理处于一种恐惧状态，承受着很大的压力，但不敢逃跑，不敢反抗，被动等待结果的到来，这说明刺激是有效的。也就是说，刺激源使人对其产生关心，关心则乱。因此，只要发现人对刺激源的关注点，就能够通过这个关注点，测试出人的情绪，并推导出其真正的心理状态。

微反应能起到怎样的作用

你与亲人相隔甚远，想知道他们是否安好吗？认识的新朋友，想知道对方是个怎样的人吗？人在职场，想知道你的上司对你的期望如何吗？想了解这些问题的真实答案，微反应或许能够帮助你。

前面我们了解了什么是微反应，从其能够挖掘当事人有意或无意隐藏的“真实想法”的这一点来看，我们很容易联想到测谎。确实，测谎是微反应的尖端应用之一。不过，用微反应测谎的要求比较严格，需要比较齐备的条件，才能得出真假的判断。

比如，刺激源如果不到位，被测试人控制得好，那么被测试人的微反应就无法判断。我们或许观察不到这些细微的变化，但测谎仪是能够做到的，测谎仪测试的指标是纯粹由人体自主神经系统控制的生理指标，完全不受被测试人的主观意志控制。所以，即便是你没有任何动作和表情，甚至连心跳和呼吸都尽量平静，也逃不过测谎仪的敏锐。

当然，微反应不仅能用来测谎，还可以用于所有人际交往的领域。我们知道，社交场合是一个非常复杂的场合，很多人在这种场合表面的言辞和心理的动机往往不一，表现出来的一举一动都是在心理经过数次加工的结果。所以，要想真正弄清对方的真实意图就要通过观察或寻找对方“失控”的微反应，因为只有那些微小的反应才是当事人认知和感受的真实体现。

可见，微反应能够帮助我们在社交场上得到更好的发挥。只要是人

和人打交道，微反应都有其用武之地。比如，搭讪的陌生人有没有恶意和阴谋？男朋友支支吾吾的背后到底隐藏着什么情况？城府很深的老板究竟是什么态度？同事彬彬有礼的得体举止有哪些不对劲？喜怒不形于色的重要客户到底满不满意？谈判到关键时刻对方的微笑是什么意思……

所有这些场合，都需要我们有一双洞悉一切的慧眼，因为社会是复杂的，这就要求我们需要想得更多，于是表现出来的行为也就越错综复杂。虽然很多时候我们这么做并没有恶意，也不是故意想做坏人、说谎话，只是限于社会规则必须要表现得合规矩，迫不得已而为之。这些心理的诉求会深深地藏在我们的心里，从而让我们看起来更加“文明”。

人不是“神”，也不是输入规则就能做出最合理的决策和表现的机器。一个人不管受过多么高等的教育，本质上还是在神经系统指挥下的蛋白质生物，他所有的行为都牢牢地受制于生存与繁衍两大诉求。也正因为如此，那些更贴近动物核心的感受和诉求，会频频透过“壳”露出些许并很难控制，大多数人也根本没有意识要去控制。这些露出来的痕迹，就是一个人的微反应，我们就可以用此来分析和判断他的真实想法。

那些生理需求和情绪冲动引发的行为，更接近人类的动物本能逻辑，这种逻辑很简单——好的要，坏的不要。且这些生理需求和情绪冲动的动力足够强大，才让人类得以生存和繁衍。所以，微反应研究和分析的正是人类的生理行为和情绪行为，而不是那些能随随便便就看得到的言谈举止。

解码微反应

微反应是一种分析人内心活动的科学方法，它的运用越来越广泛，目前欧美一些国家已经将微反应运用于司法领域。比如将微反应引入刑事诉讼中，可以为公安司法人员判定证据的真伪提供新的手段，为发现案件事实真相、寻找相关证据提供方向指引，进而增强公安司法人员的内心确认，促进案件的侦破和案件事实的认定。

为什么人不能控制自己的行为

我们经常会做出一些让自己都觉得不可思议的行为，比如愤怒时破口大骂，高兴时手舞足蹈，受惊吓时身体僵硬、呼吸急促等．虽然我们想极力克制自己，但依旧无济于事。那么，为什么我们不能控制自己的行为呢？

微反应的单向性表达不准确，这一事实说明了刺激源的重要性。人之所以无法控制自己的行为，主要是因为我们的基础生理活动和情绪都受到大脑的控制。但这种控制不是绝对的，很多时候身体做出的反应都是无意识的或是不受大脑控制的。正因为如此，人不可能完全控制自己的行为。具体来说，有以下两个方面的表现：

一方面，我们的基础生理活动是无法控制的。它主要受自主神经系统的控制，完全不需要经过大脑皮层的思考和指挥就能自动持续进行，比如我们的呼吸、心跳、血液循环、内分泌、瞳孔的缩放等活动。这些都是直接由自主神经系统管理完成的。

不过，大脑皮层的认知和评估判断依旧能够影响到基础生理活动的状态。比如，当外界环境发生巨大的变化时，惊吓或是喜悦等刺激源信息被接收，会对自主神经系统产生影响，进而影响到基础生理活动。

例如，对于销售员来说，每个月的业绩是非常重要的刺激源，往往意味着最重要的利弊得失。当销售员看到自己业绩的时候，其大脑皮层套用了非常复　杂的规则进行判断，可能包括数值判断、奖励、惩罚、

老板的评价、同事的议论等等。这些结果会使业绩优秀的人表现出高兴，瞳孔放大、血压升高；而业绩不好的人则会悲伤，垂头丧气。

可见，虽然我们的基础生理活动可以不受大脑皮层的控制，但如果受到外界刺激源的影响，其理性评估和判断的结果可能严重影响其指标变化。

另一方面，我们的情绪行为受到大脑的控制，它的主管中枢是边缘叶，位置和功能都介于生理中枢和理智中枢之间。所以情绪行为一边要以皮层的判断为依据，一边又引发生理行为的变化，以及不易受大脑皮层约束的肌肉运动。

当情绪产生之后，除了我们的基础生理行为会受影响外，眼球的转动、肌肉紧张或松弛、面部表情、躯干姿态等行为也会随之发生变化。这些行为可能会受大脑皮层控制，但却无法完美地被掩饰，身体的微反应依旧会出现。

可以说，每一种情绪行为的背后，都具备着人类作为生物个体的一条最简单的决策逻辑，这种生理意义上的情绪反应和动物其实没有什么差别。比如，失败了就要接受现实，不要一味地沉浸在自责和痛苦中；成功了也不要过度的消耗能量，尽快平缓积极刺激带给神经系统的高度兴奋。正因为如此，我们才可以通过解读情绪反应，得知行为人的真实感受和认知。

解码微反应

在受到外界刺激源的刺激时，我们身体应对刺激的处理机制会回

归到最本能的反应水平。这个时候，人的本能性反应会取代人的理性动作而获取控制权，也就是说通过身体各种微小的反应，将内心的情绪和想法展露出来，这就是我们无法控制自己行为的真正原因。

身体的微反应可控吗

有一句话叫“知人知面不知心”。的确，从表面很难看出一个人的内心，是因为人们善于通过外在掩饰把自己的内心伪装起来。那么，这种掩饰真的毫无破绽吗？人身体的各种反应真的能被自己完全控制住吗？

就像前面说的那样，单向表达的微反应有可能并不准确，因为我们可以通过艰苦的训练来控制自己的微反应，让自己的一举一动不被他人觉察，虽然这并不能避免露出破绽，但是我们可以通过两个方面去努力掩饰：一是尽量学会控制自己的身体，减少不必要的破绽；二是尽可能地了解这些破绽，减少被他人蒙骗的情况发生。

那么，如何控制自己的身体呢？它有两层含义：

一层含义是肌肉的运动控制能力，让动作可以保持精准而熟练。比如，舞蹈演员以及武术、体操等讲求精致动作的运动员，他们都具备比较好的肢体控制能力。但这种能力只限于运动时的本能反应。本质上说这种能力与微反应并没有任何关系。

另一层含义则是身体的应变能力，让神经系统“处变不惊”，也就是说在受了刺激后能镇定自若。比如，表演时不担心观众否定自己，不害怕丢了名声而影响到之后的演艺事业；体育比赛前，不害怕输掉后嘘声一片，不害怕数月辛苦与奖金、广告一并付之东流；谈判时，不担心判断失误或不够诚恳而损失　　惨重，等等。这些才是与微反应息息相关的。

不过，真正能做到“处变不惊”的人是非常少的，这也是为什么我们能够通过微反应来判断他人心理的原因。总结来说，以下三类人都具备“处变不惊”的能力：

首先是最高者，这样的人能够超脱得失。有着得到不喜，失去不惜的心态。这样的人在平常的生活中很少因为受到周围环境的影响而出现任何波动，能达到这种境界的人基本接近“神”了。

其次是中间者，这样的人仅次于最高者，他们经历丰富，积淀深厚，对社会和人生有较深刻的认识，有比较靠谱的自信心。能做到这一点的，也已经超过普通人了。

最后是最低者，也就是学会自我催眠，强迫自己相信本不是事实的情况。能够做到这一点，其实也是非常难的，或许只有精神上患有疾病的部分人士，才可以做到。

以上这三类人所表现出来的微反应是很难进行分析的，所以，在观察他们内心的真实意图时非常困难。一般来说，厉害的政客属于第二种，高超的演员属于第三种，第一种则基本见不到。

但是，无论是哪一种人，都不可能完全控制住自己的微反应。先不说自主神经系统所控制的瞳孔缩放、心跳、血液循环、汗液分泌等生理指标根本无法被主观意志控制，就算是动用骨骼肌来完成的情绪反应动作，也几乎不可能被控制住。因为控制住这种真实的反应是一个很复杂也很苛刻的过程，人基本是难以控制和做到的。

总之，实现微反应的好的自我控制，是需要下功夫的，不但要克服重重困难，还要承受运气不够好而带来的失败。成本和风险都比较大，我们应该谨慎从事。

解码微反应

即便你是一个隐藏自我的高手，也逃不出求生的本能规则。只要找到有效的刺激，作为人类的你，就一定会出现破绽，藏无可藏。破绽的存在，正是观察微反应洞察内心的基石。事实已经证明，人是难以真正控制微反应的。

为什么表演无法掩饰微反应

既然微反应和微表情都能反映人的心理状态，这是不是意味着只要掌握了这些微反应技巧，你就成了说谎和破谎的高手了呢？答案自然是不可能的，因为微反应是无法真正被掩饰的。

前面我们说过，如果没有刺激源的干扰，单向性的微反应是很难识别的。如果真要用表演来对抗行为分析，就必须对刺激源了如指掌，并知道每个刺激源最合理的表现应该是什么，然后通过排练和记忆把呼吸、眼球的转动、肌肉的舒张以及表情、言语都掌握流畅后才有可能实现。

就拿剧本来说，它的存在很大一方面就是为了告诉演员在接下来的表演中会遇到哪些刺激源，应该怎么表演最合理，所以优秀的演员可以演得惟妙惟肖。他们之所以演得逼真，是因为所有的表情动作和声音，都是在恰当的情绪支配下自然流露，而这些情绪，是演员根据剧本提前在头脑中用虚拟情境渲染出来的。从这个角度来讲，他们不是理性地在控制自己的动作和表情，只是单向性地做出反应而已。

这也是为什么有很多优秀的演员，一旦没有了剧本，加上心理再受到一些与自身利弊相关的因素的干扰，表演便会受到影响，效果不尽如人意的原因。下面我们来做一个实验，看演技能否克制住微反应。

实验内容是这样的：被测试者在轻松的环境下，进行三次重复表演，目的　就是通过理性控制使三次表演完全一致。在实验过程中，依

次向被测试者展示三张图片，并在看到图片之后，设定一套表演预案，把“这位姑娘很漂亮”表达出来，被测试者的表演可以很随意，无论是夸张，还是内敛，只要做到三次表演一样，就可以证明微反应的理论可以被表演克制。

在整个实验的过程中，前两张图片是美少女图像，第三张图片的内容转变比较大，一般是丑陋的动物、令人恶心的面孔、使人感到疼痛的画面等，这样做的目的就是加大刺激源。

实验结果显示，在87个被测试者中没有一个人能够做到3次表演完全一致，虽然只是表达如此简单的一句话。即使控制力特别好的人，也会在第三张图片出现之后，出现明显的反应延迟、注视时间加长、表情肌肉变得僵硬少动、呼吸控制加强等微反应。

可见，再出色的表演也不可能完全掩饰微反应。我们可以通过对刺激源的掌控，比如多角度、多节奏地实施刺激源来破坏行为人的表演空间和反应时间。同样，也可以通过层层叠叠的刺激源设置，来获取行为人的真实的情绪行为特征，以及社交行为特征。在这样的前提下，行为人的微反应便无处可遁。所以，再好的演技也是无法对抗微反应的。

解码微反应

演员的各种表情是由于特定情绪而产生的，好的表演者会通过调动自身的情绪去完成表演。但这个度很难把握，比如演亲人去世，有些演员在酝酿情绪的时候可能回忆的却是分手的情景。虽然都是诠释悲伤，但亲人去世和分手的悲伤程度却是不一样的，因此表演起来的效果也会有所差异。所以，在条件充足的情况下，即便是演技再逼真

的演员，也是可以通过微反应来识破其表演内涵的。

心理小测试：透过伸手的姿势读懂你的性格

有时候，简单的一个伸手动作就能看透一个人的内心。作为微反应心理学范畴中的一部分，身体所表现出来的任何细微动作都是内心真实想法的写照。下面就来测试一下，看看伸手动作透露出一个人怎样的性格？

测试内容

肢体动作能反映出一个人的心理或性格，如果有人叫你伸手，你会做出下面哪个动作？

A．掌心向下，五指分开
B．掌心向下，五指合拢
C．掌心向上，五指分开
D．掌心向上，五指合拢

测试结果

选择A：说明你喜欢简单，不喜欢麻烦和累的感觉；健忘不记仇，只要没有触碰你的底线，一切都是过眼云烟；有斗志爱拼搏，刻苦努力，计划性强，但又很固执，明知是错也要往前走，撞了南墙就把墙拆了继续走；爱笑，一点小事就笑逐颜开，什么都写在脸上；爱憎分明，不给自己不喜欢的人丝毫机会，对自己喜欢的人超级纵容。

选择B：说明你很会替他人着想，常试图改变自己去迎合对方；外表亲切热情，内心追求安逸的环境，胆小并害怕失败，却总表现出强悍

的一面；直觉敏锐，任何花招都逃不过你的双眼；很有忍耐力，什么事都放在心里自己承 受；不爱争抢，认为属于自己的是不需争抢的。

选择C：你是一个让人捉摸不透的人，隐藏悲伤，却希望得到别人的安慰和爱；害怕被忽略，对人关心也不表露出来，内心藏着无数秘密，只和最亲密的人分享；在陌生人面前表现得很文静，遇见开心的事会说个不停，不开心时则会躲起来哭。

选择D：你是个吃软不吃硬的人，经常口是心非，感性且缺少安全感；对朋友的求助常有求必应，所以容易被骗；对陌生人冰冷，熟悉后就嘻嘻哈哈；冷静，即使内心起伏再大也十分理智冷静，喜欢故作坚强，其实内心软弱；多愁善感，总为小事纠结；喜欢钱但不在乎，讨厌干没有意义的事。

第二章　解读常见的微反应，快速辨识他人的真实意图

人在受到有效刺激后，大脑会根据对刺激源的认知和评估，产生应对策略，也就是做出不同的微反应。一旦了解这些微反应，就能对他人的情绪和心理做出准确的判断，进而采取有效的应对措施，从而掌握社交场合的主动权。

安慰反应：不怕，我能行

研究发现，当一个人感到压力巨大的时候，可能会出现轻摸额头、脸颊、下巴、揉鼻子以及把玩头发等行为。那么，缘何我们会有这样的表现呢？其实，这些动作是人在受到外界刺激时表现出的安慰反应，它能起到一定的安慰效果，并缓解压力。

人在受到批评、压力、否定等负面刺激的时候，经常会无意识地表现出一些寻求安慰的身体微反应，以减轻内心的不适症状。比如，压力大的时候轻轻按摩颈部、摸摸自己的脸、玩弄头发、舔舔嘴唇或者调整呼吸方式等，都属于安慰行为。这些细微的反应都暴露出一个人紧张、焦虑、恐惧的负面心理情绪。

安慰反应具有两个必要特征：一是动作和语言表达无关，没有辅助表意功能；二是动作能够让行为人自己感到舒适。比如，在发言的过程中，手、脚和身体姿态，能够辅助表达行为人的语义、心态和立场，这些动作属于社交行为，是语言的辅助工具，不具备线索意义。

但是，当语言和动作之间没有关联的情况下，这些动作就值得注意了。如果这些动作对于行为人的意义，相对于他们所处的情绪而言是舒适的，那么就可以定义为安慰反应。

比如，尴尬的时候，很多人会摸头发、摸脸、搓手、揉鼻子、舔嘴唇。这 些行为并不是有意识去做的，而且一般人也很难避免。有的时候，安慰反应看起来是在整理自己的外表，如捋捋头发、弹弹衣服上的

灰尘或者调整一下自己的领带。这些微反应可以帮助人们降低不适的感觉，舒缓紧张的神经。

在各种安慰反应之中，与颈部相关的安慰动作是最常见的。人在有压力的时候，经常会把领口打开，甚至抖动几下领口，好像是透气的样子。这种动作能够使当事人主观感受到安慰行为所带来的舒缓。这种舒缓既来自血液循环的改变，也来自皮肤表面空气的流动而带来的微妙体验。

与颈部相同，脸部和手部作为神经末梢非常密集的器官，也可以在按摩的时候起到很好的舒缓和解压作用。因此，集中在脸部和手部的安慰反应也很常见。

此外，一些声音也可以缓解压力。比如吹口哨，这个动作是结合了呼吸的控制、声音的刺激以及转移大脑注意力的多种方法，来达到缓解紧张的目的。通过这些方式，可以使得紧张状态下的大脑供血与注意力偏执得到很好的恢复。

安慰行为也有动作幅度较大的种类。比如自我拥抱，即用双手将自己的身体抱紧，产生被他人拥抱的感觉，也是典型的自我安慰行为，就好比任何人对其婴儿时期在母亲的怀里温暖而安全的感觉都会印象非常深刻。可见，这些安慰行为是为了快速释放压力。

解码微反应

音乐是一种神奇的存在，它能够改变人的精神状态，让人兴奋、愉悦。人在感到紧张或者不适的时候，就会自动调用存储在自己大脑

中的音乐旋律来自我调整，比如哼歌、吟唱或吹口哨等，这样就可以达到缓解神经的状态，从而改善不好的心情，这种反应就是安慰反应中的听觉安慰。

冻结反应：注意，千万别动

试想，当你突然受到外在威胁的时候，或是危险突然来临的时候，比如走在路上听到一声巨响，你的第一反应是什么？答案大都是先保持瞬间的静止，然后立即采取行动规避危险。为什么我们会有这样的反应呢？这些反应能起到什么样的作用呢？

人在受到意外刺激时，第一反应就是减少身体动作，保持瞬间的静止，以便看清突发状况和判断对策，这就是我们常说的冻结反应。这种反应是我们与生俱来的。远古时期的人类面临着很多猎食者的威胁，最终生存下来就是因为大脑的边缘系统，边缘系统使用的第一种防御战略就是冻结反应。

其实，很多动物也是如此，尤其是大多数食肉动物对移动非常敏感。比如在捕食的过程中，移动时最容易引起注意，一旦感受到威胁，猎物就会立刻保持静止状态，然后在明了情况后，迅速采取行动（逃跑或准备应战），这是边缘系统提供的最有效的救命方法。从这个角度来讲，这种应对危险的冻结反应对我们是非常有利的。

那么，怎样的反应才是冻结反应呢？具体来说，应包括动作频率降低和幅度减小这两个特征，也就是变少和收缩。冻结反应体现在肢体语言上，首先发生作用的就是手的约束。大家都有这样的感觉，当第一次站在一个大舞台上时，面对着台下数百名观众的注视，一定会觉得浑身不自在。这个时候，连自　己的手都不知道放在哪儿，其实这都是心理紧张的缘故。

还有几种比较难以发现的动作，看起来很酷，但其实也属于手部的约束性动作，比如将双手插入裤兜，还有新手主持人用一只手拿住麦克风，另外一只手插入裤兜的表现。

肢体语言所反映的冻结反应还体现在脚上。当女人感到恐惧时，立刻会把脚调整到即将要逃跑的状态中。此时，人的腿部为了准备逃跑而会大量充血，身体其他部分则供血不足，会产生手心发颤的后果。

除了手脚的反应，冻结反应还体现在表情上。在冻结反应中，如果负面刺激压力过大，面部肌肉就会僵化，导致表情僵硬。在这个过程中，即使是最灵活的眼睛也会表现得滞涩。所以，如果你发现一个人表情僵硬、精神呆滞，总是盯着一个地方，那么他很可能是因为恐惧产生了冻结反应。

可见，冻结反应是很容易被人发现的。如今，冻结反应已经被人们巧妙地应用在了日常生活中。我们可以随时通过观察他人的冻结反应，来探知对方的心理。

比如，一家人坐在客厅的沙发上看电视，天色已经很晚了，突然有人按响了门铃（平时这个时间几乎是没有人按门铃的）。就在那一刻，所有人的手都“在瞬间冻结”，简直太神奇了。最后发现，按响门铃的是家庭成员，因为忘记带钥匙了。可见，人在感觉到危险时，会做出瞬间的停止动作，这就是冻结反应的一个真实例子。

此外，冻结反应还经常被我们自己运用在日常生活中。比如，在面试的时候，我们常常会屏住呼吸或只做浅呼吸。这是一种非常古老的应对威胁的方式，可能我们注意不到，但是面试官是很容易发觉的。所以，我们应该在面试的时候尽量放松。

总之，冻结反应是行为人对刺激源可能带来的危害的正确评估，从而做出肢体少动或不动的最佳生存策略。它可以帮助我们分析谎言，并顺藤摸瓜，探知他人的心理。

解码微反应

“大气都不敢喘”，是经典的冻结反应之一。其原因在于受到惊吓时，人的本能反应是快速吸一口气，留着备用。但感受到恐惧的时候，尤其是迫于客观条件不能逃跑、不能反抗的时候，则会出现屏住呼吸或者减弱呼吸的冻结反应。

爱恨反应：爱则亲，恨则逃

男女朋友之间，如何知道对方是否真的爱你？或是心底对你充满恨意？商务洽谈时，对方对你是喜欢还是厌恶？其实，这些问题都可以通过爱恨反应来获得答案。

我们知道，生物最大的需求就是生存和繁衍，从某种意义上来说，人类也是如此。人与人之间的爱情，说到底也是对繁衍的需求。不过，这种需求与动物性的需求又有所不同，因为有爱就会生恨，人类的感情要比单纯的繁衍复杂得多。

对于人与人之间的感情，我们可以通过彼此身体间的距离看出心理距离。比如，从热恋中的情人亲密无间到厌烦对方，身体距离的远近可以透露他们内心爱憎的倾向。也就是说，喜欢就靠近，不喜欢就远离；感兴趣就靠近，害怕就躲开，这就是我们通常说的爱恨反应。

爱恨反应其实不仅仅表现在感情方面，还广泛地运用于商务服务和合作洽谈中。可以说爱恨反应是非常重要的信息，它可以帮助我们了解对方的心理。爱恨反应又可分为亲近反应和逃离反应。

1．亲近反应

亲近反应是相爱的人相互表达的主要方式，他们希望通过这种亲近的行为表达更多信息，达到更好的身体互动。比如，情窦初开的少男少女，第一次　拉手会非常激动和兴奋，进而腿和脚的接触使亲密更进一

步。当然，这是亲密关系发展到了一定的程度，如果有一方厌恶另一方，则不可能出现如此亲近的距离。

那么，如何把握好亲近的程度呢？首先，我们要知道，亲近反应可以分成试探性的小幅度与低频率和获取性的大幅度与高频率。在不明情况的时候，最好是通过尝试性的动作进行干预，比如侧耳倾听，然后再对结果有确定性判断后采取行动，比如表达热情欢迎的拥抱。

2．逃离反应

在弱肉强食的远古时代，我们祖先的生存法则是，打得赢就打，打不赢就跑。因为保命是最佳的生存法则。后来进入文明社会，人们才开始建立新的相处原则，“近君子，远小人”让自己获得安全。可见，逃离反应是人类进化出来的优秀本领，对生活有巨大的帮助。

那么，逃离反应会有哪些表现呢？首先面孔会远离刺激源。面孔上聚集了很多感觉器官，包括眼睛、耳朵、鼻子、嘴巴和大部分毛发，而且面孔之后就是神经中枢所在，所以当受到负面刺激之后，它们会主动远离刺激源。

负面刺激源的力度越大，远离的距离就越大，二者成正比。因为是应对负面刺激源的反应，所以会在远离动作同时呈现紧张状态，包括不松弛的面孔、视线、呼吸，以及身体不会松弛，四肢很有可能保持紧张状态或阻隔状态。

逃离之后，视线会呈现稳定的状态，但方向不一定。如果向上，是消极逃避策略；如果向下，是隐忍逃避策略，有进攻的可能性；如果是对视，是顶撞对抗。出现这些逃离反应，就可以借此判断行为人轻蔑、反感、排斥、惶恐、害怕等心理。

解码微反应

了解亲近反应中的4种距离与对应关系

◇亲密距离

这个距离一般在0～0.44米，是非常紧密的关系体现，常见于爱人、父母、亲子之间的空间距离。

◇私人距离

这个距离一般在0.44～1.22米，常见于朋友、熟人和亲戚之间的空间距离。

◇社交距离

这个距离一般在1.2～3.7米，是正规社会活动时广泛采用的距离。

◇公众距离

这个距离一般在3.7米以外，常见于彼此不熟悉的人之间的空间距离。

仰视反应：傲慢与谦卑

通常，站在比自己高大的人面前，我们都会有一种压力感；在上司面前，我们会显得比较拘束。那么，为什么会有这样的反应呢？这就是仰视反应带来的一种心态。

在人的意识中，比自己大的东西，是需要仰视和敬畏的，这是人类经过长期进化积累的本能。同时，人在处于优势的时候，会本能地抬高自己的身体来显示这种优势；在处于劣势的时候，则会把自己的身体下意识地放低。可见，仰视反应就是对自己能力高低、地位差异、胜败预测、优劣定位进行的判断。

因此，观察一个人的体态高低，可以判断其内心的强弱。一个比对手强大的人，往往容易心生轻视。虽然也存在以弱胜强的例子，但这只是小部分，并不能改变人们对于高大、强势的仰视心理。那么，仰视心理会有哪些反应呢？

1．傲慢、轻蔑

优越感会让人产生傲慢的心态，比如当一个人比别人高大或是更优秀时，当事人会持有一种优越感，认为自己的条件要比对方好很多，双方是不能相提并论的。在他看来，完全没有必要与对方进行交流，其态度中往往会包含不屑与蔑视。

一般的傲慢反应是头向后仰，下巴抬高，上眼睑自然耷拉下来遮住

一半眼球，这是伴随着傲慢情绪而产生出来的动作。生活中，这类轻微的傲慢是最常见的。

傲慢反应中，下巴是一个比较特殊的部位，具有指向功能，并且其指向始终透露出一丝轻蔑和自以为是的高傲。经典的姿势有：头向后仰，下巴略微抬高，眼睛下视，一副居高临下的态势。这种动作通常适用于很熟的朋友间，或短时间内没有利害关系的点头之交，以及初识的但尚未建立起任何利害关系的人。它使当事人无须费太多力气便能感觉到良好的掌控程度。程度稍微加深的是再加上一些摇头晃脑、半露犬齿的轻蔑表情。

此外，还有一种程度更深、轻蔑意义更浓的傲慢反应，即仰头、抬起下巴，但身体并不正面朝向对方。这种姿态往往会与挑衅的表情相结合，更强调了轻蔑的程度，对他人造成的刺激更大。

2．满足、优越

除了傲慢，在没有明显敌对关系的情境下，行为人还会因为受到积极刺激而产生满足感和优越感，或者纯粹收获了生理收益，比如听到好听的声音、呼吸到新鲜的空气等，就会不自觉地出现抬头反应，表现出一种满足和优越的感觉。

满足和优越感还体现在我们对自己感觉良好，比如在评价自己的时候更倾向于往好的方面想。即便是作恶多端的坏人，也会通过找到自身某些优点来保持心理健康。因此，自我认同是一个人能够存活的基础条件，如果一个人真的从内心否定自己，说明他心中绝望，接下来可能会发生可怕的事情。

满足和优越是以自我评价为基线的，也就是说如果来自外界的评价

等于或者高于这条基线，就会直接引起一个人满足或骄傲的情绪，而这种情绪的表现，就是尽量让自己看上去高大一些，从而出现抬头、挺胸、上扬眉毛的仰视反应。

解码微反应

解码负仰视反应

在社会交际中，做错事后的道歉一般表现为鞠躬，人们用这种弯腰低头的方式希望取得对方的原谅。这种躯干的弯曲和面部向下的姿态就是弱势心态的表现，说明了当事人的内疚、难过和请求原谅的诚意，是一种负仰视反应。

领地反应：我的地盘我做主

在人类世界里，领地意味着权威和掌控感，人会表现得放松和自信；一旦受到挑战或侵犯，则会引起强烈的警觉、愤怒和反击。因此，刻意冒犯掌控者的领地，会激起对方的愤怒，使其泄露更多的内心秘密。

每一个人都有其擅长的领域，而且会有自负的一面，即使他平时表现得很谦虚。比如现今足坛最火的球星梅西，假如是罗纳尔多跟他说：“你踢球很厉害，比我当年还厉害。”梅西可能会谦虚地表示：“哪里哪里，您是我前辈，我得向您学习。”但如果是一个亚洲球员跟梅西说这番话，梅西很可能会很不屑地回一句：“一边凉快去！”

这就是领地反应最好的一个例子，即在自己擅长的领域之内，如果对方处于领域的低水平或者非同道中人跟自己交流领域内容，往往会以高傲或不屑的态度，捍卫自己领域内的权威。一旦领地被侵犯，就会立即进入战斗状态。主要表现为以下4种行为特征：

1．扩张

敢于扩张和舒展肢体，尤其是双臂和双腿间的夹角扩大，就意味着行为人敢于用胸、腹等最脆弱的躯体部位，迎接即将到来的压力和刺激，甚至是相信在展开的区域内，不会存在负面刺激。这是一种非常强势的心态，是有自信和掌控感的表现。

所以，当你对面的人把双臂张开的时候，或者坐着的时候把双腿张开的角度变大的时候，都表明对方有着强势的心态。

2．松弛

手和脚的动作建立领地范围，其实是源于心理上出现的防御意识或进攻意识，是感受到威胁或者需要展现权威的时候所采取的措施。但是通过制度既定领地范围的人，是不需要使用这些扩张性的动作来向他人展示领地范围的。因为在自己的领地中，行为人会拥有较强的统御感，认为领地内不存在阻力或敌意。

所以，肢体姿态和行为都较为松弛，不会出现安慰反应等无意义小动作，也不会像冻结反应那样拘谨行事。比较典型的松弛状态，是眼神不呈现犀利和集中，躯干或倚或靠寻找支撑，跷二郎腿或舒展腿，行动自在。

3．挥洒

领地反应的第三个特征是动作幅度大、频率却不高，呈现出轻松下达命令的挥洒状态。不论是下巴指向，还是点头和摇头，或者是挥动手臂和手掌，又或者是站姿和坐姿的转换，都会呈现出上述特征。

4．自卫

人类的防御意识，与野生动物对领地的防御意识完全一样。只要领地受到挑衅和攻击，人类必定给予有力的反击。当自尊受到质疑或攻击的时候，引发的反应也必然很大，最容易出现的情绪就是愤怒，甚至会引发攻击倾向。

解码微反应

动物一般用气味来圈定自己的领地，人则采用两种方式，一是制度，二是身体。制度的方式大多涉及政治体系、管理规章和权利约定，这属于管理学范畴；身体则主要是通过手和脚来确立自己的领地。在自己的领地里，要在积极的掌控状态中，通过语言、动作甚至是眼神表现出果断，并切切实实地做好领导工作，这样才能让人诚服。

战斗反应：做好进攻与防守准备

在现代文明社会中，虽然通过直接战斗解决问题的暴力方式越来越少，但其表现形式却越来越多样化。比如身体对抗的体育比赛以及非身体对抗的争论等。那么这些人与人之间的战斗方式会产生哪些身体反应，包括哪些阶段和内容呢？

在自然界，动物为了生存抢夺资源，难免要进行战斗，最终活下来的都是强者，如此代代积累，战斗意识便会深深融入身体的血液和每一条神经中。只要危险出现，就会唤醒隐藏在体内的战斗意识，战斗反应在动物身上得到了最好的体现。

在人类发展的历史中，也充斥着各种战斗，从街角斗殴到绅士决斗，从打群架到大规模战争，动机越来越复杂，战术也不断地改进，唯一不变的就是战斗反应，比如热血沸腾、呼吸加剧、理智消退等，这些愤怒情绪依旧留在了人类的大脑里。

当人遇到威胁后，如果冻结反应和逃离反应都无法摆脱威胁，那就只能进行战斗。战斗前愤怒情绪一旦被唤醒，全身上下都会协调统一，进入明显的战斗状态。这样的战斗反应极难作假且易于识别。一旦出现，即要引起警觉，因为这意味着凶险。一般来说，战斗反应分为以下3个阶段：

1．战斗准备

战斗准备的反应特征，是行为人在使用不明显的方式暗中发力，只是发力的对象不是外界目标，而是“自己对自己使劲”。比如，握拳、抓握手臂、两手指大力对顶、咬牙切齿、拉拽自己的衣饰、脚踩碾压或者用力捏自己手里的物品等。

2．战斗发力

战斗发力的反应特征，是嫌疑人在使用明的或暗的发力方式，将不起眼的力量发挥到外界对象上，但往往不会直接指向刺激源。比如，手指的戳点动作、敲桌子、拍桌子、甩书本、摔手机、摔门等，这些动作虽然比较隐晦、不起眼，但是仍然能够表达行为人的抗争和求胜欲望，是一种强势的心态表达方式。

3．防御保护

如果说进攻迹象是积极的战斗状态，说明行为人对自己比较自信，或者是想放手一搏，代表行为人的强势心态，希望取胜。那么，当遇到负面刺激的时候，行为人则会做出防御反应，让自己尽量减少受到的伤害。这与安慰反应不同的是，防御反应并不能让你舒适，目的只是为了抵御负面刺激。

战斗的这3个阶段，是我们面对刺激源时做出的必然反应。需要注意的是，在现代社会，放纵边缘系统产生的战斗反应多数情况下被认为是不合法的，除了在进行正当防卫的行为外，其他伤害他人的战斗行为都会被法律所禁止。因此，随着社会的不断进步，边缘系统所产生的战斗反应也发生了很多变化。

虽然直接的战斗受到现代社会规则的制约，但战斗也可以有很多种体现的方式。比如体育比赛，很多体育赛事能够吸引亿万观众，就是因

为比赛会有输赢，在争夺输赢的过程中所使用的一切手段都是战斗的变种。这种身体的对抗性战斗能够激起人们心中的战斗欲望。

解码微反应

争论也是一种战斗方式，比如文明的辩论、反驳，以及低级的侮辱、诽谤、挖苦等，这都是人与人之间的战斗方式。即使没有身体接触，战斗反应也会让人类的姿势、眼神、内分泌以及血液等生理状态产生变化。这些反应会将血液集中到边缘系统以及其统治的肌体器官中，从而降低大脑皮质中的理智分析能力，从而出现冲动行为。

总之，一个人出现战斗反应的进攻状态，就说明对方内心正在进行对抗，取胜欲望强烈，属于强势心态。相反，如果一个人出现防守姿态，说明对方内心承受进攻并试图自我保护，属于弱势心态。

胜败反应：输赢并非常事

有句古话叫“胜败乃兵家常事”，是告诉我们赢了别骄傲，输了别气馁，我们常常用此话来自勉。但既然是战斗就一定会有输赢，输赢的结果会造成双方不同的反应，所以说，胜败能够透露一个人的心理状态。

胜败反应是一种对外界刺激瞬间发生的反应，属于人类心理应激性范畴。通常胜利者会表现出高举双臂，大声欢呼甚至长啸，高傲地挺起胸膛，环顾四周，炫耀等行为。之后，会吃好喝好以示庆祝，并放松自己，享受生活。

失败者（这里指内心接受失败的结果，有志气或者不服气的不算）则完全相反，他们一般是“灰溜溜”的状态。失败反应主要表现在精神注意力和身体支撑力的双重无力感。精神上无精打采，不关心新的事物，身体上则呈现出自然散落状，头、躯干、四肢都会在重力的作用下向下垂，头不会昂起，双手不会高举，站立也不笔直，等等。

胜败反应的这种应激性是一种动态反应，它发生在一瞬间，产生的最终结果是使我们能够适应环境，人的反射行为（胜败反应）就是应激性的一种高级形式，是由“地心引力原则”所影响的应激性表现。

根据“地心引力原则”，当一个人胜券在握、情绪兴奋的时候，他的表情以及身体动作都会下意识地呈现上扬的趋势，身体重心也随之上升，这种行为 是“反地心引力”的；相反，当一个人心情低落、沮丧无助的时候，身体呈现下垂的动作，人的重心也被地心引力所牵引，表现出

畏缩之态。

通常，在战斗前身体会储备大量的能量，以便用于脑力或者体力的较量。而在战斗结束之后，则需要将多余的能量释放出来，同时舒缓紧张的神经，使身体恢复到平常的状态。我们经常能看到，战争或者比赛的胜利者会习惯性地做出一些动作，比如高举双手、高声喊叫，这一切都是为了获取更多的关注。当然，如果战斗的过程非常艰难，消耗掉了全部能量，甚至是败了，就不会有过于激烈的动作，而只有一些细微的表情。

可见，观察人的胜败反应，可以分析出每个人的不同心态，在具体的情境下对他人的情绪和心理做出准确的判断，还可以用此来预测对手下一步的策略和事情未来的走向，采取最有效的应对措施。此外，调整好胜败反应还有助于改善自我的心理状态。

解码微反应

胜利时常见的反应和表现有：

◇眉毛动作多，笑容抑制不住，也就是常说的眉飞色舞。

◇眼睛灵动多变，透露出得意的炫耀。

◇头部向各个方向晃动。

◇双肩快速抖动，或是摇晃躯干。

◇手指动作多且没有目的。

呼吸反应：关键时刻屏住呼吸

呼吸是人体正常的一种生理功能，当一个人受到刺激时，呼吸就会出现异常反应，比如奔跑时呼吸会变得急促，被训话时会屏住呼吸等。由此可见，通过洞悉一个人呼吸的变化或异常，可以在一定程度上探知对方的心理状态。

人在不同的情绪状态下呼吸会有不同的变化。比如，惊讶时会先小幅度地快速吸入一口气，然后暂停呼吸；轻度厌恶时会出现小幅度快速呼气，在控制下难以被觉察；深度厌恶时会屏住呼吸尽快远离，然后恢复呼吸；在可控的愤怒时会采用鼻孔向外深长呼气；有控制的轻微恐惧时，则会出现悄悄地深长呼吸，单位时间内进气和出气量都很小，这就是所谓的“大气都不敢出”。

另外，通过观察呼吸的幅度与频率，还可以判断对方神经系统和身体状态的兴奋程度是增加还是降低。比如，呼吸的幅度或频率增加，说明行为人兴奋度增加，反之兴奋度降低。如果行为人在控制呼吸的速度并减少单位时间呼出和吸入的量，则说明行为人进入小心翼翼的对抗状态。

我们知道，氧气是维持生命的必要物质，进行呼吸的作用就是为人体吸入氧气，呼出二氧化碳等代谢产物，保证体内能量源源不断的供给。生理活动越多、越兴奋，客观上就需要更多的氧气。增大氧气吸入量的方式，既可以是单次深吸气，又可以是加快吸气的频率，也可以出现二者同时 出现的反应。

因为呼气的幅度增加，会快速排出体内的二氧化碳，呼吸中枢感受到血液中二氧化碳的变化后，会引发吸气增加。此时如果行为人同步增加吸气，就是我们前述的呼吸加剧，常见于非常兴奋的情绪状态，最经典的表现是愤怒的时候会快速用鼻孔大幅度呼气，进攻的发力动作，往往配合着快速地大幅度呼气。此时如果行为人不再同步增加吸气，而且采取的是缓慢的大幅度呼气，则是放松或无奈的表现。

生理活动减少、进入低迷状态，客观上就会降低体内对氧气的消耗，所以呼吸中枢会自动降低呼吸的频率和幅度。在比较克制的行为中，深长呼吸更加常见，从外表来看，行为人似乎没有任何动作和表情变化，可能言语的音量及频率都不会有明显变化，但小心翼翼的深长呼吸却可以表露其有控制的对抗心态。

所以，当我们看到行为人呼吸增强，就可以判断出行为人尽管表面平静，但内心和身体正在兴奋起来，平静只是刻意控制的结果；当看到行为人呼吸变得慢长，就可以判断行为人内心产生了恐惧，等等。由此可见，观察呼吸反应，能很好地了解对方的心理。

解码微反应

为什么呼吸会凝结

呼吸凝结是指呼吸变得极其轻微，其本质是为了隐藏。比如为了不引起猎手的注意，在被捕的过程中，弱势的一方不能战斗则只有逃跑，如果跑得也不快，那就只能隐藏了。而藏的时候如果呼吸不减弱或凝结，就会暴露。正是由于人类这种长期进化的本能，使得我们在遇到负面刺激时，呼吸便不由自主地凝结了。

心理小测试：通过操作手机的动作看懂一个人的心理

如今，手机已经成为人们必备的通信工具，玩手机几乎是每个人必做的事情。如果你仔细观察一下，便不难发现，每一个人拿手机的动作都会不一样。其实，从拿手机这个细微的动作就能看出一个人的性格。学习了微反应之后，你是不是很想通过观察别人的一举一动来了解对方是怎样的一个人呢？来看看下面这个测试吧！

测试内容

你是怎样操作手机的？

A．单手拿手机，同一只手的大拇指进行操控。
B．一只手拿手机，另一只手的拇指进行操控。
C．两手扶持，大拇指交替操控。
D．一手扶持，另一手的食指进行操控。

测试结果

选择A：你气场强大，无比性感，记忆力超强；事业心强，尽职尽责，充满理想，灵活机警。你很懂得拿捏分寸，而且爱憎分明，不是必须出手时，你也不会带着刺，你只希望有人可以让你依赖，让你不用继续戴着面具。

选择B：你是一个敏感的人，想象力强，乐于助人，富有同情心；不拘小节，但有点急躁；求知欲强，爱冒险，风趣幽默，甚至爱自黑；渴望被保护，　渴望被真诚对待，喜欢被认可和被接受的感觉；有时候你就是人太好，强硬不起来，常常被人利用。

选择C：你慷慨大方，比较引人注目。不过，有时你自尊心显得稍强，较重权势；工作上你干劲十足，充满理想，但内心脆弱，其实很想这么做但是又害怕受伤害，期望高但怕失落，需要温暖的鼓励。

选择D：你创造力强，机智过人，思路敏捷。你爱好美与艺术，善解人意，有时顾虑太多，充满感性。你有特殊魅力，很容易引人注目，内心崇尚和谐关系，但又擅于操纵，能够胜任领导岗位。很多时候你会选择沉默，但那是你的温柔，你宁愿牺牲奉献，也不愿任何人受伤。有时候你只是心直口快，但并不妨碍你有一颗美丽的心灵。

第三章　洞悉细微反应，透过肢体语言看清真实内心

美国心理学家艾伯特·梅拉比安曾提出过这样一个公式：信息的全部＝7％语调+38％声音+55％肢体语言。可见，想要获得对一个人的充分了解看外表就足矣，尤其是肢体语言。因此，学会捕捉肢体的微反应，通过别人的一颦一笑或是举手投足就能看透他的真实内心。

一张脸看穿你的内心

俗话说“知人知面不知心”，但实际上，人的面部表情、穿着打扮、言谈举止、兴趣爱好等，这些都在无形中传递着不计其数复杂而又微妙的信息，可以真实、准确地反映出对方的气质、情绪、性格、态度，等等。

如果你是一个心思细腻、观察力强的人，那么见到一个陌生人时，就可以迅速收集信息，综合做出判断，洞察对方内心。1分钟就足够，因为他的脸上写着很多重要信息。

韩愈在潮州做官时，有一天在街上出巡时碰见一个和尚。此人远看倒也算是英俊魁梧，但近看却让人感到害怕，特别是翻出口外的两颗长牙让人非常不舒服。韩愈当时心里就想：此人想必是个恶僧，倘若危害百姓，回去一定要好好收拾他。韩愈回到府里，才下轿，看门的就给他一个红包，说是一个和尚送来的。打开一看，原来是两颗牙齿。韩愈想：“我想敲他的牙齿，并没有说出来，他怎么就知道了呢？”后来韩愈才知道，他就是潮州灵山寺有名的大颠和尚，是个学问很深的人。

无独有偶。西方也流传着这样一个有趣的小故事，讲述的是同样的道理。

创立了原子论的古希腊哲学家德谟克利特，被后人誉为唯物论的鼻祖。有一天，德谟克利特在街上偶然遇见一位熟识的姑娘，德谟克利特和她打了一声招呼：“姑娘，你好！”第二天，德谟克利特再一次碰到与

昨天同样打扮的 那位姑娘时，却这样招呼道："这……这……太太，你好！"一语道破真相之后，他便转身离去。

"一夜之间成为太太"的那位姑娘被德谟克利特看穿时，脸上恐怕要涌上害羞的潮红了。那么，德谟克利特是如何看穿那位姑娘"一夜之间变成太太"的呢？这是他通过仔细观察那位姑娘的脸色、眼睛的活动情况、面部表情及走路的姿态等一系列举止而得出的结果。

据说，德谟克利特有时正吃着鲜美可口的瓜果，会突然从房间里跳出来，跑到地里去搞清楚瓜果为什么这么好吃。他就是具有如此强烈的探索精神和敏锐的观察力，才会具有如此神奇的本领。

解码微反应

在懂微反应心理学的人看来，每个人的脸上都挂着一张反映自己肉体和精神状况的信息明细表，能够展示出每个人的性格。因而，通过面部表情来判断人的性格是切实可行的。

不张嘴，也能知其心

那些曾经跟你产生过矛盾的人能成为你的朋友吗？也许很多人都认为不能。其实，只要你仔细观察，通过微反应便能断定对方是否是心胸宽广之人。如果是，那么他就能对以前的事情既往不咎，并且愿意和你成为朋友。

嘴唇是很多身体语言的一个重要信息暗示点，它最显而易见的功能是说话。但嘴唇在我们的生活中经常会呈现出不同的嘴形与动作，跟我们的情感心理紧密地联系在了一起。比如，嘴唇向前撇的人心理持怀疑态度，嘴唇往前噘的人防御心较重，嘴巴抿成“一”字形的人具有坚强的意志，嘴角上挑的人心胸开阔……

当你发现一个人嘴角喜欢向上挑时，那么就应该努力地与他建立起良好的关系。因为嘴角向上挑的人心胸开阔，一般不会跟你计较。即使你们曾经有过仇恨，在你需要帮助时，他也能放下仇恨来帮助你。不管是朋友，还是同学，或者是仇人，能不能成为你的朋友，关键的一点就是你能不能确定对方是一个心胸宽广的人。

有一天，姜小华在同学聚会的时候，无意间说起了自己的风湿病，说看了很多医生，还是反复发作，不能去根。

这时，姜小华的一个同学建议道：“要不，你去 ××医院的免疫科看看 吧！那里的主治医师水平很高，据说还是我们初中时的同学呢！”

姜小华一听高兴不已，便急忙问道："谁啊？你快说说。"

那位同学支支吾吾地回答道："就是当年跟你打架的那个同学。"

"跟我打架？"姜小华迅速转动脑筋，试图努力地回想当年跟自己打架的同学的模样。

"你忘记了，当年你们打架，他因为受到学校的处罚，没能考高中，就去上了一所职中学校。没想到，他挺有能耐的，现在竟然当上××医院的主治医师了。"同学说道。

姜小华一听，不由得打了一个冷战。想起当年，因为自己的一个过错害得他错失上大学的机会。现在想来，真是后悔不已。于是，她急忙摆了摆手说："那不行，那不行，他怨恨我还来不及呢，怎么会给我治病呢？"

那位同学想了想说道："那也不一定，这得看他是一个什么样的人。假如他心胸宽广，那么他早放下了仇恨，肯定会帮你的。"

"这么多年没见面了，我怎么能知道他变成了一个什么样的人呢？"姜小华很担心地说道。

"这样，我们先去观察一下再说吧！"那位同学建议道。

"观察？观察什么？"

后来，姜小华和那位同学一起来到了 ××医院免疫科门诊的办公室。

办公室里有很多人，姜小华的那位同学站在门边仔细地观察着主治

医师的一举一动。很快，他就发现这位主治医师在说话时，嘴角总是喜欢向上挑。注意到主治医师这个动作，那位同学立即高兴地对姜小华说道："这位主治医师是一个心胸宽广的人，他不会恨你的，你去找他帮忙吧！"

姜小华疑惑不解地问道："你怎么知道？"

"你先别问这么多了，去吧！"

于是，姜小华硬着头皮去找那位曾经是同学的主治医师帮忙。没想到，那位老同学见到她，高兴得不得了。当她说明来意后，对方立即答应了，让她挂完号后，直接过来就行，还说要和她好好聊聊毕业后各自的生活。

故事中的主治医师曾是姜小华的同学，同时也是她的仇人。姜小华的另一位同学为什么能断定这位曾经既是同学又是仇人的主治医师一定会帮姜小华治病呢？就是因为这位同学通过观察发现主治医师的嘴唇喜欢向上挑，从这个动作中，他断定主治医师是一个心胸宽广的人，不会记仇。因此，他才会积极鼓励姜小华去请求那位主治医师帮忙。

微反应专家发现，嘴角上挑的人大多机智聪明，性格外向，能言善辩，善于和陌生人主动打招呼，并进行亲切的交谈。他们胸襟开阔，有包容心，不会记恨那些曾经伤害过他们的人。他们有着非常良好的人际关系，在最困难的时候常常能够得到他人的支持与帮助。

解码微反应

◇嘴唇往前噘

这样的人防御心较重。一个人的嘴唇往前噘表明这个人的心理可能正处在某种防御状态。

◇嘴巴抿成“一”字形

大多数人在需要做重大决定或事态紧急的情况下会有这种动作。有这种习惯性动作的人，一般比较坚强，具有坚持到底的顽强精神，面对困难时会迎难而上而不是临阵退缩。

◇下嘴唇往前撇

一个人的下嘴唇往前撇的时候，表明他对接收到的外界信息持怀疑态度，他希望听到能令他信服的回答。

简单手势透露内心动向

一个人的内心世界不只是从脸部表现出来，当人们努力抑制脸部表情的变化时，其身体的其他部位却会在无意中泄露内心真实想法。在身体语言中，手势发挥着非常重要的作用。行为学家曾形象地比喻说："手势是人的第二张唇舌。"

当一个人的心理活动发生变化时，我们的手部通常会有所动作，如遇到重大事件或变化时，人们的手指会交叉紧扣，这是有压力或低度自信的表现；当听到、看到或想到一些不好的事情时，人们的手可能会颤抖；在想讨好某些人，或对其进行恭维时，很多人可能会采用托盘式手势，也就是一只手搭在另一只手上，双手撑住下巴，微微抬头将脸迎向对方，以表示自己对对方非常关注……就这样，人们的各种心理通过形式各异的手势体现出来。有些时候，手势甚至比言语更能表现说话者的心思。

汤姆夫妇为他们30周年结婚纪念日举办了一个盛大的晚宴，在宴会上大家围坐在桌边聊天。由于汤姆夫妇做的是金融生意，请的也大多是金融界的朋友，所以大家很自然地聊到了金融。汤姆的一个朋友杰克跟邻座的人说起自己在资金方面遇到了困难，不料被杰克的妻子朱丽叶听到了，于是她抱怨说："钱好像一下子就没了。"

细心的人会发现，在朱丽叶小声说这句话时，杰克的手慢慢地撤离了桌面，悄悄地缩了回去，最终放到了他自己的腿上。对身体语言有研

究的人，一定都知道这种手部动作其实是一种心理逃跑的表现，朱丽叶的丈夫杰克肯定对其隐瞒了什么。而事实也果真如此，杰克从家庭联合账户中偷偷拿走了一部分钱用在了情人身上。

后来，得知真相的朱丽叶无法原谅丈夫的所作所为，提出了离婚。

跟善于欺骗的语言不同，手部动作可以向我们透露一些真情实感，向我们提供可靠的非语言线索，让我们准确地了解自己及周围人的思想、感觉或意图。下面，我们就了解一下几种常见的手势所代表的含义。

1．紧握双手，呈拳头状

这是在向他人展示“我是有力量的”“我不怕你，要不要尝尝我拳头的滋味”，是一种示威和挑衅的动作。当将其恰当地运用于演讲或说话时，则说明这个人很自信，很有感召力，是值得人们信赖和依靠的对象。

2．摊开双手

这是表示妥协的姿势。当一方在受到对方的责骂时，有时也会双手一摊，表示“我的确什么也没干过”，用这个动作表明清白或者要求妥协的意思。多数情况下，人们都认为摊开的手掌表示真切、诚恳、忠贞和顺从。当某人向你表示真诚时，他会暴露部分或是整只手掌在你面前。这种姿势给人一种说实话的感觉，似乎在说“让我一五一十地告诉你吧”。

3．不停地摆弄双手

双手不停地摆弄东西，或者手指不停地动，这些都说明了行动者很烦躁，心理有较大的压力。尽管很多时候，言语中也会表现出这样的骚动，但人们无意识的动作，会将其表现得更明显。

4．搓手掌

如果行为人急速地搓动着手掌，就表达了他的一种跃跃欲试的心情。例如，你在接受一份工作计划后，急速地搓动手掌，就表明你有实施它的愿望，并可能马上就采取行动。如果是慢慢地搓手掌，则是表达行为人在遇到有决定　　性作用的选择时，犹豫不决，或者认为阻力很大，很难实现。例如，当你向业务主管提交一份工作计划后，主管并没有发出任何声音，而是慢慢地搓动着手掌，这就说明主管对这份计划有所质疑，所以在他开口说话前，你需要在心理上有所准备。

5．摆出“尖塔式”手势

电视中经常看到，老板在和员工围着桌子谈话时，经常会使用一种手势——将两手的指尖相互对应，形成一个尖塔形状直立放在桌子上，这就是典型的“尖塔式”手势。

它多用于一些有自信、高层次的人身上，如上级听下级的汇报，指导下级，或者给下级提建议的时候，经常会用到这个手势，表达他们对下级所提到的内容“全知”“尽在掌握”的心理态度。

6．将双手隐藏

在说话的时候，如果某人不自主地将双手藏起来，那就说明他心有隐藏，说明他在隐瞒一些谈论中的关键信息。

解码微反应

手部动作在给人以深刻印象的同时，还会通过肯定的语气来对说话者产生一种暗示的作用，最终真的为说话者增强了信心。因此，在日常生活中，大家不妨用紧握拳头或用力握手来暗示自己，以增强自己的信心。

从叉腰姿势看男女的不同心理

一个人的身体语言透露着很多细节，且代表着一定的含义，比如一个小小的叉腰姿势都可以透露一个人的个性与心理。那么，我们为什么要叉腰呢？它又代表着怎样的含义？

人们叉腰姿势的最原始目的与动物相似，动物在遇到敌人时会竖起身上的毛发吓退对方，当然我们不能竖起身体上的毛发，所以就摆出叉腰的姿势让自己显得更加挺拔，以此显露自己的强势。从这个方面来说，叉腰也是动作者威慑力的体现。

另外，叉腰这个姿势还被认为是成功者的典型动作。比如，我们总是能够在影视剧中看到毛主席、周总理等老一辈革命家摆出双手叉腰的姿势。可见，从叉腰的姿势能够看出一个人的强势。然而，即使是同一个叉腰姿势，对男女来说也代表着不同的心理。

1．男士叉腰

许多男士比较喜欢叉腰的动作，之所以摆出这个姿势来，是为了显示自己的野心、自信以及坚定的内心。特别是在女士面前，男士也用双手叉腰的姿势来突出自己的男子汉气概，向这位女士表明自己是一位上进心强并且主动的男士。

不过，在判断男士双手叉腰的含义时，也要结合其他肢体语言进行分析，因为叉腰并不总是表达积极的态度。比如，有的人叉腰同时衣扣

紧紧扣着，那　他正处于沮丧的情绪中。而有的人在叉腰的同时，解开衣扣露出结实的胸膛，则是一种明显的挑衅。特别是他还紧握拳头，两脚分开稳稳地站着，那么这种敌意就更加明显了。

2．女士叉腰

叉腰姿势在女士身上是很少见到的，因为女士叉腰往往会给人一种“悍妇”的印象，双手叉腰一般都是女士在发怒之前的预备动作或是破口大骂时的动作。所以，女士尽量不要做出这个动作，以免给周围的人留下脾气暴躁的坏印象。

当然，在一些特殊情况下，女士双手叉腰也是魅力的展现，比如模特在T台上走秀。不少模特都是以叉腰的姿势来展示设计师的作品，这种姿势不仅在向观众暗示她们感到自豪，而且是一种自信的表现。

综上所述，如果我们想在人际交往中表现出强势，就可以站得沉稳一些，把双手置于髋上，做出双手叉腰或者单手叉腰的动作。当然，太过于强势也会令人反感，所以在生活中还是尽量少做这个姿势，因为有些比较敏感的人会觉得双手叉腰的姿势是一种冒犯。

解码微反应

喜欢走路双手叉腰的人，一般都是急性子，总希望在最短的时间内做完自己的工作。他们有很强的爆发力，在决定实施下一步计划的时候，常有叉腰的动作。另外，这样的人也很自信果敢，他们只要下定了决心去做某事，就有信心把它做好，并会立即展开行动，效率也比较高。不过，这样的态度固然好，但往往会忽视微小的细节问题，

无法做到精益求精。

足部小动作透露你的心理秘密

比起手部动作，腿部和足部动作显然要少些，它们的表现要比手单纯得多，而且当一个人感情激昂时，足部动作反而会更贫乏。所以，脚透露的情绪信息往往被人们所忽视。然而，正因为人们总是忘记了去注意自己的足部动作，它所提供的信息也就更有价值。

经过一系列其下意识动作的研究，人们发现了一个十分有趣的现象，人体中越是远离大脑的部位，其下意识动作的可信度越高。脸距离大脑中枢最近，因而其动作表露的心思并不太可靠。腿和脚远离大脑，绝大多数人都顾不上这个部位，所以，它比脸、手要更诚实一些。

我们在与他人相处时，总是最先注意对方的脸。而且我们知道，别人也这样注意我们。所以，为了掩饰自己的真实想法，我们常常借一颦一笑来隐藏内心的真相。

另外，在成长的过程中，我们的长辈也会告诫我们，不要什么事都挂在脸上，要有些城府，就这样我们学会了强颜欢笑，学会了故作镇定，学会了喜怒不形于色。作为一种社交需要，这当然无可指责。如此一来，我们用脸掩饰自己情绪的能力也变得越来越强。

从这方面来说，“察言观色”并不是一件容易的事情。为了得到更为准确的信息，有人开始将更多的目光放在人身体最诚实的部位——脚。

1．双脚在一条水平线上，且双脚叉开

做出这种姿势的人一般是处于优势地位的公司领导或者上级，他们同下属谈话的时候，通常会做出这样的姿势。从这个姿势可以解读出他们的内心世界：他们非常自信，甚至让下属感觉到有一种盛气凌人的气势，而且他们往往是自私的，不会耐心听取下属在工作中遇到的困难，他们的口头禅：“你应该”“你必须”等命令式的话语。这种姿势在男性身上会经常出现，以显示出其在社会中强者的一面。

2．一只脚在前一只脚在后站立

这类人内心总感觉不安全，于是，他们通过这样的方式来缓解紧张的神经。这类人通常是一些内心世界封闭、不愿与人沟通的人，他们很少愿意与人诉说自己的心声，在他们内心深处，对别人存在一定的戒备心理。他们的这种特性与从小在封闭的环境中成长有很大关系。

当他们步入社会之后，非常谨慎地与别人交往，交往过程中的站姿是把脚一前一后放置，这样他们就会感觉在空间上处于优势地位，从而增强了内心的安全感。

3．脚尖的朝向即是心的指向

几个人一起结伴到餐馆吃饭，他们围坐在一张桌子旁边。从桌子上方看，他们互相之间都有着融洽和谐的关系。而从桌子下方看，则有了不同的场景。另外几个人的脚尖都朝向了其中的一个人，由此也可以看出，这个人才是这群人中间的主角。

我们在阅读身体语言时，很容易忽略脚尖的指向。似乎脚在地上的摆放位置只是一种天然的习惯，没有太多的深意，所以脚尖的朝向也就不值得探究。实际上，当我们的上身在自身潜意识的作用下发生偏移的时候，我们的下肢也会跟随着移动，而脚尖也就朝向了我们最感兴趣的

人和事物。

假设在某一场合中，你看到两名男士与一名女士在一起谈话，看起来似乎都是男士们在说话，而那名女士只是在听着。假如你再仔细观察一下谈话者脚尖的指向，便会发现有趣的现象。有的男士朝着在场的人侃侃而谈的同时，他的一只脚的脚尖会指向那位女士，这种非语言信息意味着他对她感兴趣。

开始时，这位女士的双脚可能是一种中立的位置。假如这位女士懂得这种无声语言所传递的信息，意识到并也注意到了在一起的那位男士的脚尖指向，若没有其他方面的因素掺杂其间，她也对那位男士感兴趣的话，最后她的脚尖也会不自觉地指向那位男士。

4．伸长脚是向对方示好

伸长的脚是脚尖朝向的强化延伸动作，脚尖只是微微表露了心意，而伸长的脚则是向对方明确地示好。

当我们与别人谈话时，不管是对谈话内容还是交谈对象，只要我们感兴趣，我们就会把脚伸向对方，借此来缩短和交谈对象之间的距离。反之，如果觉得兴味索然，我们就会缩回自己的脚，尽量拉远与交谈对象的距离。假如双方是坐着谈话，这样的行为就更加明显。如果我们不想谈话，也懒得附和对方的意见，就会把脚收回，甚至脚扣着脚踝放到椅子下面，呈现出一副封闭的姿态。

5．把脚放到另外一只腿上

这种脚部姿势被称为“4”字形，它经常出现在男性身上，男性通过这样的动作向别人显示自己男子汉的一面和自己处于的权势地位。这类

人一般都非常自信且做事独断，遇到问题不愿意与其他人商议，而是凭借个人主观意愿去做事。他们都非常有主见，不会轻易改变自己的看法，并且希望别人按照自己的意愿去办事。

如果你试图想用自己的想法说服这种人，可能会出现一种挫败感，因为在这种人的潜意识里，一直都认定自己才是主导事情发展的关键人物，让别人服从自己的观点才是他们最终的目标。

大家要注意的是，做这种动作一定要从自身实际情况出发，要有一定的尺度，假如在领导或者面试官的面前做出这个动作的话，会给领导或者面试官留下不好的印象。在他们眼中，你就会变成不懂得尊重别人、自高自大的人，这样做对你的前途是没有任何益处的。

解码微反应

在你知道了脚的指向所暗示的非语言信息后，当你面对某人，很想跟他说几句话时，要是看到他一方面在跟你聊，脚尖却不朝着你，而是指向某出口，你就可以判定这人的心已不在你这里。如果你够聪明的话，最好趁早放他走。

通过步态也能读懂一个人

通过步态来观察人，世界各国都在用这种读心识人的方法．步态是一种微妙的身体语言，它能真实地反映一个人的性格、情绪和职业。只要我们用心观察，就能轻松地从步态中读懂一个人。

观察一个人怎样走路，你肯定会有所收获，因为每个人在走路的风格上都有自己的特色。

1．步伐急促

他们不管有事还是无事，不管去办事的地点是远还是近，就算有很多时间，他走路时仍旧急急匆匆，两脚掌轮换得非常快，仿佛有天大的急事。

这类人是典型的行动主义者，大多精力充沛、精明能干，敢于面对现实生活中的各种挑战。假如你的下属里有这样的人，不管怎样劝说，他都会按照自己的思维方式做事，一定会让你十分气愤。对于这种人，应该努力发现他们的优点，比如，他们的适应能力特别强，尤其是凡事讲求效率，从不拖泥带水等。假如你去让他给你完成某项工作（不要带威胁的口气），他一定会在最短的时间里使你满意。

2．步伐平缓

这类人走路时总是一副慢吞吞的样子，不管你说得如何急他都不在乎，这类人属于典型的现实主义派。

他们凡事讲求稳重，他们注重“三思而后行，绝不好高骛远”。如果他们在事业上得到提拔和重视的话，也许并不是他们有什么“后台”，而是他们那种务实的精神给自己创造的条件。

3．身体前倾（不包括老态龙钟之辈）

有的人走路时习惯于上身向前微倾，并不是因为他们走得较快需要用身体来平衡。这类人的性格较为温柔和内向，见到潇洒的男性或漂亮的女性时多半会脸红。但他们为人谦虚，一般都有良好的自身修养，女性则多属于“大家闺秀”的类型。

他们与人相处也是一副“借他米还他糠”的冷漠样，很难与人亲近。但一旦成为知交则至死不渝，尤其在恋爱或婚姻出现分歧、决裂时，他们总是抱着“宁肯对方负我，我绝不负对方”的观念。因此他们时常对生活感到厌倦，较之其他类型的人来说，他们容易受伤害，而且不愿向人倾诉。

4．走路摇摆

一般来说，这种走路的姿态多出现在女性身上，不然就是喝醉了酒或者装疯卖傻，故意摇摇晃晃、东倒西歪的样子。这类人看似行为随便，但他们待人热情诚恳，处世坦荡无私，本性善良，很容易与人相处，大凡社交场合总是他们的天下。

假如能忘记这种人走路的形态而与他们交往，他们总会乐意帮助你解决问题和困难，而且不需要你的感激。

5．昂首挺胸

走路时抬头挺胸，大踏步地向前，充分显示自己的气魄和力量，让

人觉得有几分高傲。这类人往往以自我为中心，疏于人际交往，不轻易投靠和求助别人，哪怕他们碰到自己根本无法解决的事情也是如此。他们思维敏捷，做事条理性强，考虑问题比较全面。也许不是很复杂的一件事情，他们也可能会拟订一份计划。他们习惯于修整仪容，衣履整洁，时刻使自己保持着完美的形象。

这类人最大的弱点是羞怯和缺乏坚强的毅力。经常看到他们有很多宏伟的计划，却很难发现他们事业上的成就，加之个性羞涩，难以主动与人交往，时常不能充分发挥自己的能力。于是他们时常有一种“时不我与”的感觉。这类 人还极富组织能力和判断力，可惜他们时常说得多做得少，属于典型的“纸上谈兵”类型。

6．军事步伐

走路如同队列演习，步伐整齐，双手有规律性地摆动。这类人意志力较强，对自己的信念非常执着。

这种男人往往最讨女人欢心也最让女人讨厌，因为他们一旦看上某个女人，就非追到手不可，只要你答应他，他愿意每天拉着人力车来接送你。

这类人如果能充分发挥自己的长处，一定会收效颇丰，因为他们对事业的执着是其他类型的人无法达到的。但如果你的上司是这种人的话，日子可就不好过了，很多时候你会“吃不了兜着走”，因为他们一般都比较“独裁”。

7．走路两手叉腰

有的人走路两手叉腰，上体前倾，就像一个短跑运动员。他们可能

是急性子，总希望在最短的时间之内跑完急需完成的路程。这种人有很强的爆发力，在要决定实施下一步计划的时候常常表现出这样的动作。在这段时间里，从表面上看，他们处于沉默的阶段，好像没有什么大的举动。其实，此处无声胜有声。他们的这种动作，实际是一个大大的“V”形，他们仿佛在告诉别人：“胜利正在向自己走来，你们就等着我的好消息吧。”

8．走路抬下巴

有的人走路的时候，下巴高高地抬起，手臂很夸张地来回摆动，腿就像高跷一样显得比较僵硬。他们的步子常常是那样的稳重而迟缓，好像刻意要在别人的心中留下深刻的印象。这类人很傲慢，被人们称为“墨索里尼式”步态。如果不想与这样的人对抗，那么你需要在他们的面前表现得谦虚一点。

解码微反应

走路是我们每天都要做的事情，就像我们呼吸空气一样平常，但是这里面藏着很多玄机。每个人有每个人的习惯，由此，我们每个人走路的姿态就会有所不同，就在这不同的走姿中，你的性格特征就一点点地被泄露出来。

站姿是性格的一面镜子

生活中，假如仔细观察，你就会发现站立这种简单的动作，也是百人百样。因此，“站姿是性格的一面镜子”，此话很有道理。只要细心观察你周围的人，从对方站立时的身体语言去探知其性格心理，你就会有收获的。

人在站立时，有正面姿势和侧面姿势之分。正面姿势所反映的特征，是人们通过学习和对自身经验的总结积累而形成的姿势特征；而侧面姿势，一般被认为是仍保留着出生时的原始姿势倾向。所以，正面姿势是人们在适应后天的生活环境中形成的，它反映了人们现在和未来的状况，同时也表示一个人克服困难的能力；而侧面姿势则表示原始的感情，幼年、少年时期的心理活动。由此，通过站姿也可窥探一个人的性格和心理。

1．站立时背脊挺直、胸部挺起、双目平视

这类人较为友善，易于亲近，并且可以很快地跟别人成为好朋友。他们的人际关系较为协调，给人一种很随和、喜欢交际的形象，他们从来不给别人出什么难题。且这类人为人敦厚笃实，一般也会得到他人的信任。

2．站立时两手叉腰

这种姿势属于开放型动作，有一种想要使自己给对方造成优越感，

或威严感的愿望，也是具有自信心和精神上优势的表现。如果上身再加上挺胸的动作，那就可以考虑有威吓他人、虚张声势的动机。

3．站立时单手插入口袋

站立时习惯单手插入口袋的人性格复杂多变，有时会极易与人相处，推心置腹；有时则冷若冰霜，对人处处提防。

4．站立时双手插入口袋

如果你正在跟你的上司谈话，当上司听得不耐烦时他常常会把双手插在口袋里站立，甚至还会在屋里踱来踱去。当然，不论是何意，这种双手插入口袋而倾听对方说话的人可以说是表达出了不仅不同意对方，并且有不想确立与对方的亲密情感传达的意思。

这种姿势给人的感觉是好像总有很多事情等着他们去做，其实是因为他们经常觉得不知如何是好。这种人的伟大之处就是他们把爱情看得异常神圣，从不轻易玷污，他们既不会轻易喜欢上一个人，更不会轻易向人表达他们忠贞的爱情。

5．站立时双臂交叉

双臂交叉抱于胸前，是一种防御性的姿势，防御来自眼前人的威胁，保护自己不产生恐惧，这是一种心理上的防卫，也代表对眼前人的排斥。这种人性格坚强，不屈不挠，不轻易向困境、压力低头。但是由于过分重视个人利益，这种人与人交往时经常摆出一副自我保护的防范姿态，拒人于千里之外，令人难以接近。

6．站立时双脚并拢，双臂垂直

这类人的性格诚实可靠、循规蹈矩而且生性坚毅，不会向任何困难屈服低头。

7．双脚自然站立，偶尔抖动双腿，双手十指相扣在腹前，大拇指来回搓动

这类人的表现欲望特别强，喜欢在公共场合大出风头。如果要举行游行示威，走在最前面的，扛着大旗的多数是这种人。从表面上看，这类人充满了自信，而实际上，这却是一种表示焦急而沮丧的常见姿势。

8．两脚交叉并拢站立，一只手托着下巴，另一只手托着手臂的肘关节

这类人多数是工作狂，他们对自己的事业颇有自信，工作起来非常专心。废寝忘食的行为对他们来说是家常便饭，自己的另一半更是经常被其冷落在 家，幸运的是他们的伴侣多数是理解型的。

这类人通常多愁善感，从他们丰富的面部表情就可以看出，他们是那么容易喜怒无常，甚至在他们的言行中也表露无遗，刚才还在与你喜笑颜开，夸夸其谈，突然脸色沉了下来，一句话不说，最多时不时地参与到你们的谈话中苦笑一下，显得很深沉的样子。他们对这个世界倒是很富有爱心，可以经常看到他们的奉献精神。这种人很坚强，他们一般不会向人屈服，也不会由于重重摔了一跤，就不再继续在充满泥泞和荆棘的道路上前行。

9．两脚并拢或自然站立，双手背在身后

这类人与别人相处一般都比较融洽，可能很大一部分原因是他们很少拒绝别人，从不对别人说“不”。其性格特点是奉公守法，尊重权威，

极富责任感，不过有时情绪不稳定，往往令人感觉高深莫测。他们最大的优点是富有耐性，而且能够接受新思想和新观点。

10．站立时弯腰曲背

这是一种封闭型的站姿，表现出自我防卫、闭锁、消沉的倾向。这种站姿显示出一个人精神上处于劣势，反映出惶惑不安或自我抑制的心情。若是与双手插入口袋的姿势相配合，则是一个人心情沮丧、苦恼的反映。

解码微反应

古人云“立如松”，即是抬头，双眼平视前方，嘴唇微闭，面带微笑，下颌微收；放松双肩，稍向下压；挺胸、收腹、立腰；双臂自然下垂于身体两侧，双腿直立，膝和脚后跟靠紧。良好的站姿可以显示个人良好的精神状态和高雅气质。

坐姿不同，秉性亦不同

每个人都有自己独特的坐姿，每一种坐姿从表面上看似乎都是无意识的，事实真是如此吗？当然不是。人们在实践中发现，要想正确地观察一个人，就要从其貌似随意的坐姿入手，进而窥探出对方的真实思想，了解对方的心理动向。

坐姿，是人的一个生活习惯，凡是习惯总能表现出某个人的某些特征。我们来看坐姿是如何体现一个人的性格的。

1．两腿及两脚跟并拢靠在一起，双手交叉放于大腿两侧

这类人为人古板，性情自我、固执，不会轻易接受别人的意见，就算知道别人说的是对的，也固执地坚持自己的观点。

他们都有完美主义倾向，凡事都想做得尽善尽美，因此做的都是一些可望而不可即的事情。他们爱夸夸其谈，缺乏求实的精神，做事缺乏耐心，即便只是短短十分钟的会议，他们也会显得极度厌烦，甚至反感。所以，在现实生活中，他们经常遭遇失败。

他们对于爱情和婚姻也采取完美主义态度，因此往往比较挑剔，为自己辩解是出于慎重的考虑，但事实不然。应该说是他们的性格决定了一切，在他们心中已经有了一个“模型”，假如身边的人和这个理想型有半点差距，他们都不会再去争取。

2．两膝盖并在一起，小腿随着脚跟分开成“八”字样，两手掌相

对，放于两膝盖中间

这类人性情比较内向，容易产生害羞、胆怯、忸怩的心理。如果是女性，往往会缺乏信心，在公共场合，大多说一两句话就会脸红，因此，在社交场合，一般很难见到这种人的身影。他们感情细腻，虽不温柔，但常常会给人一种神秘的感觉。

他们是保守型的代表，天生抵触时尚。在工作中，他们习惯于用过去成功的经验作依据，因循守旧，常常有惊慌失措的感觉。不过他们对朋友的感情是相当真诚的，每当别人有求于他们的时候，只需打个电话，他们就会义不容辞。

3．敞开手脚而坐，两只手没有固定搁放处

这是一种开放式的坐姿。这类人或具有主管一切的偏好，有指挥者的天分或支配型的性格，或性格外向，不拘小节，甚至有点不知天高地厚。

4．踝部交叉而坐

这是一种控制消极思维外流，控制感情，控制紧张情绪和恐惧心理，表示警惕或防范的人体姿势。在工作上，这类人踏实认真，尽管工作能力欠佳，却也能够埋头为实现自己的梦想而努力。

5．身体尽力蜷缩，双手夹在大腿中而坐

这类人往往自卑感较重，谦逊而缺乏自信，大多属于服从型性格。

6．左腿搭右腿，双手交叉放于大腿两侧

这类人通常有较强的自信心，坚信自己对某件事情的看法，即便与别人存在分歧，也不会轻易被别人所影响。

他们天资聪颖，工作努力刻苦，总是能尽自己的最大努力去实现理想，遇到困难，总是想尽一切办法去解决，绝对不轻易向困难低头。虽然有这种“胜不骄、败不馁”的品性，但当他们完全沉醉在成功的幸福之中时，也难免会忘记周围人的感受，甚至会得意忘形。

他们协调能力很强，有领导的才能和欲望，周围的人也都心甘情愿地被他们领导。不过，这种人感情不专一，属于见异思迁型。

7．右腿搭在左腿上，两小腿靠拢，双手交叉放在腿上

这类人给人的第一感觉非常和蔼可亲，很容易让人接近，其实不然，在别人找他们谈话或办事时，他们总喜欢摆架子，一副爱答不理的神情，甚至会让对方陷入尴尬。他们没有耐心，做事总是三分钟热度。

解码微反应

有的人会始终浅坐在椅子上，这是一种处于心理劣势的表现，也是缺少安全感的表现。对于持这种姿势而坐的客人，假如你打算跟他们谈论要事，或托其办什么事，恐怕还为时过早，因为他们还没有定下心来。

心理小测试：四个小动作揭示你的真实性格

细微的面部表情、不经意的肢体动作等身体做出的微反应，就能让人一秒钟看透你的真实内心。想知道别人隐藏的真实性格吗？来做下面这个心理测试吧，只要观察他人的四个常见手势就能瞬间知晓对方的真实性格。

测试内容

1．双手交握交缠时，如果左手的大拇指在上，在纸上写一个“B”，如果右手的大拇指在上则写“A”。

2．用一只眼睛瞄准看不清的东西时，如果用左眼在纸上写一个“B”，如果用右眼则写“A”。

3．双臂交叉抱胸时，如果左手搭在上面，在纸上写一个“B”，如果右手臂搭在上面则写“A”。

4．鼓掌的时候，如果用左手拍右手，在纸上写一个“B”，如果用右手拍左手则写“A”。

测试结果

AAAA：你是右撇子，思想比较保守，性情平和，不喜欢与人争执。

AAAB：你是一个优柔寡断的人。

AABA：你是一个平易近人的人，风情万种，行事果断，富有幽默感，具有艺术天赋（通常指女性）。

AABB：少见的组合。和上面一个组合的性格类似，但更宽和温柔。

ABAA：你性格温和，头脑聪明，善于分析，适应力差，在人际交往时小心翼翼，性情宽容，略有些冷淡（通常指女性）。

ABAB：最罕见的组合。你缺乏安全感，对外界刺激很敏感（通常指女性）。

ABBA：你是一个洒脱的人，能轻松与人交往，避免与人冲突，交游甚广，兴趣常常变化。

ABBB：你是一个独立的人，什么事都要自己动手。

BAAA：常见的组合。你是一个情感丰富的人，但是在决定重大问题时不够坚定顽强，容易受到干扰，适应力强，待人友好，能轻松与人交流。

BAAB：你是一个性情温和、天真纯洁的人。

BBAA：你是一个性格质朴的人，待人友好，有一点丢三落四，喜欢自我反省。

BBAB：你心性质朴，性格温柔，容易轻信他人。

BBBA：你是一个情感丰富、充满活力、处事果断的人。

BBBB：你是左撇子，性格自由不羁。你能够用新观点看待旧问题，感情强烈，个人主义，自我中心，固执，有时甚至一意孤行。

BABA：最强势的性格。你难以改变自己的观点，充满活力，能朝预定目标坚持不懈地努力。

BABB：和上面的组合有点像，但不那么固执，你会在别人的影响下反省自己，要花费一番工夫才能交到朋友。

第四章　与陌生人交谈，读懂其微反应才能投其所好

在我们的生活中，几乎每天都离不开与陌生人的接触，比如工作中的谈判，娱乐时的聚会，旅途中的交谈等，可以说无时无刻不在与陌生人打着交道。那么，如何才能快速了解对方的真实内心呢？如何快速消除彼此之间的隔阂，进而让交谈变得轻松、自然呢？试着读懂对方的微反应吧，这一切就会水到渠成。

上扶梯匆忙的人竞争意识强

不知你是否留意过，虽然有的人没什么急事，但乘坐自动扶梯时，他们还是会在左侧不停地前进，匆匆忙忙地超过站在右侧的人。他们为什么会这么做呢？这又是一种什么心态呢？

按照一般的规矩，乘坐自动扶梯时，人应该靠右侧站立，把左侧的位置空出来让那些有急事的人跨步上楼梯。不过，有些人就算没什么急事，一上自动扶梯也会从左侧快速地迈步前行。这是什么心理呢？

一般来说，这类人性格都比较急，而且缺乏协作性。当他们从左侧上自动扶梯时，假如有人站在左侧挡住去路，或者站在右侧的乘客行李太多，把左侧的优先道给占住的话，他们就会变得焦躁不安，似乎心情糟糕得都无法表述。其实，他们并不是因为有重要的事而着急，而是因为不能继续走上楼梯，并觉得自己的步调被打乱了。

本来，并没有明文规定乘坐自动扶梯时必须站在右侧，把左侧空出来让给有急事的人优先通过。而且，出于安全的考虑，在商场和地铁站等有自动扶梯的地方，一般还会通过广播劝告大家不要在自动扶梯上随意走动，以免发生危险。虽然如此，但这类人在自动扶梯上还是无法忍受左侧的通道被人堵塞，他们心中暗自抱怨“真没有常识”，然后不耐烦地停住前行的脚步。

心理学家发现，在自动扶梯上还自己步行上楼梯的人，大多有较强的竞争　意识。自动扶梯本身已经在上升，再加上自己还在自动扶梯上

步行前进，速度是相当快的，而且，自己还能不停地超过站在右侧的人。这时，他们心中便会产生一种优越感——“我比别人快”。因此于无形之中，其内心深处“不愿输给任何人”的竞争意识就得到了满足。

解码微反应

需要注意的是，本没有着急的事情，但在自动扶梯上还要自己迈步前行的人，往往都非常固执于自己的步调，并会在不知不觉间丧失为别人着想、关心他人的想法。因此，也可以说，他们属于那种优先考虑自己，且是以自我为中心的人。

常换发型及形象的人缺乏安全感

经常变换发型、发色的人，与其说是追求时髦，倒不如说有着强烈的“变身愿望”。他们之所以会出现这样的行为，大多是因为内心充满不安。

时隔一个月之后，再次跟某位朋友相见时，我着实吃了一惊。从发型、发色到服装风格，来了个整体大变样，简直就跟换了一个人一样。这时我才想起，以前每次见面，她的形象都会出现很明显的变化。她为什么要如此频繁地改变自己的形象呢？其实，其内心的不安是根源。

发型本来是人们自我表现的一种形式，偶尔改变一下头发的长度、颜色，可以让自己看起来跟以往不同，这是一件很自然的事情。不过，今天是黑色短发，过几天就换成披肩的金色鬈发，没出两个星期又换成朋克爆炸头……如此极端地改变自我形象的人，很难被定位成赶时髦。

可以说，这种类型的人，内心极有可能存在某种不安全感。他们内心深处的想法，与其说是“我想成为这样”，倒不如说是“我想让别人这样看我”。换句话说，自己的形象之所以无法固定下来，是因为他们对别人的视线总是充满了不安，觉得对方不认可这样的自己。

在频繁改变形象的背后，是缺乏“自我信赖感”的心理在发挥作用。这样的人，对别人的要求和非难，根本无法做出正确的判断，而是需要借助其他形式。一般情况下，假如某人想改变自己，那他往往会加强内在修养的磨炼，　　而这类人却不这么做，他们习惯借助表面形象的改变

来获得精神上的安定。由此看来，经常大幅度改变外在形象的人，多是缺乏自信、心中充满不安因素的人。

一个人没有自信，通过不停地改变形象来缓解内在不安，就是说他在用外表来弥补自信心，以求实现精神上的安定。这种现象在心理学上叫作缺乏自我信赖感。所谓自我信赖感，指的是自己对自己的信任。缺乏自我信赖感的人，就会表现得没有自信。

从心理学的角度来看，把头发染成明快颜色的人，是在寻找崭新的自我，是向前迈出第一步的信号。假如并没有频繁重复这种行为，那说明他已经找到了自信，并摆脱了不安情绪的困扰。

解码微反应

◇头发很短，这样看起来很简洁，也极为方便

这样的人大多有勃勃的野心，他们的生活总是被各种各样的事情占据着。他们在内心很想把这些事情做好，但实际上却往往什么也做不好，因为他们缺少必要的责任心，在遭遇困难、面对挫折的时候，往往会选择逃避。

穿衣打扮写满了心思符号

想必你曾有过这样的体会：在琳琅满目的橱窗中一眼相中了一件衣服，穿到身上感觉它就是为你量身定做的一样，那么为什么你会有这种感觉呢？一个人的穿衣打扮真能出卖自己的内心世界吗？

虽然我们一直强调不要以貌取人，但这依旧无法改变外表对人产生的影响。尤其是着装无时无刻传递着信息，透露着内心的秘密。大多数时候，说一个人有魅力，甚至是吸引人，不一定是长得多美，而是因为对方举止高雅、穿着得体。事实也确实如此，我们在观察一个人的时候，很大一部分注意力会集中在其服饰上。

例如，曾有一位记者，每次采访之前，她都会先确定对方穿什么样的衣服，然后选一套与对方风格相似的服装。这样做的目的是为了拉近彼此之间的距离，使采访的氛围更加愉快，双方都能自由谈话。如果双方的服饰相差悬殊，比如一个人穿西装，一个人穿运动服，采访就会显得不自然，甚至产生交际障碍。

事实上，很多人在追求时髦、选择时装时都没有记者这样的眼光。大多不会考虑场合，更不会注意到“服装与谈话”的重要性。因为不了解着装背后潜藏的心理信息，所以忽略了与他人改善关系的机会。

其实，在各种场合中，得体的着装能给对方带来微妙的心理变化。举个　例子，A为了个人情感问题而请教B，如果B的服装色调暗淡，那么原本满腹苦水、想一吐为快的A就忽然变得什么都不想说了。为什么

会这样呢？当然，这与B的着装有很大关系。

所以，我们应该根据对方的个性、谈话的内容或谈话的场合来选择自己的衣着，我们所挑选的款式和颜色，应该尽量体现自己的风格，这样才能促进我们与别人谈话的效果。

服饰在一定程度上充当着语言的角色，所以通过服饰可传递信息、交流情感。服饰是影响交流的一个十分重要的因素，那么服饰在交际中到底起着怎样的作用呢？

1．第一印象作用

对一个陌生人形成第一印象的主要因素是外貌，而服饰是决定外貌的重要因素之一。人们在观察他人时，有80%～90％的注意力集中在服饰方面。因此，服饰的得体与否决定着第一印象的好坏。一般来说，穿着得体会给人留下良好的印象，而衣着邋遢则容易遭受到冷落和疏远。

2．展示个人信息

服饰的另一个作用是展示个人信息，我们可以通过服饰来判断一个人的社会地位、经济状况、民族、职业、年龄，等等。服饰的这种展示作用是直接的、明显的。虽然在现代社会，等级的区别不再那么明显，但服饰的展示作用依然存在。比如富者与穷者的服饰在数量上和质量上都存在着显著的差异。另外，传统的民族服装则是一个民族的象征和标志。

3．间接暗示作用

服饰可以含蓄地、间接地向他人提供信息，对他人的心理和行为产生影响。虽然人们交流思想感情的主要工具是语言，但是当语言表达受

到限制时，也可以通过服饰来传递信息，利用服饰向他人做出暗示，使接受者根据当时的情境做出正确的理解。

4．情绪感染作用

服饰作为一种刺激信号，还可以传递情绪。服饰对于穿着者本人和他人的情绪都会产生很大的影响。比如穿戴潇洒，情绪也会振奋不已；破衣烂衫，情　绪就会低落。当我们穿上一件漂亮衣服出门时，心情会很愉快；当我们意识到穿着不够得体时，经常会感到羞惭，甚至连脚下的鞋子也会影响我们的情绪。

由此可见，服饰对社交产生的作用是巨大的。我们可以通过不同的穿着打扮，看透他人的社会角色及其对周围世界的不同态度。同时，我们自己更要注重在社交场合的着装，它能让你和陌生人之间的交谈更为愉快。

解码微反应

◇浪漫男士选择的皮带

浪漫的男士所佩戴的皮带颜色会稍微丰富一些，在细枝末节处也会有些点缀。纤细的款型和淡彩的颜色搭配，与浪漫的男人一拍即合。

◇经典男士选择的皮带

经典的皮带就如现在的流行风一样，是复古和简洁的，是经典的搭配。比如，经典的黑色皮带与银白色环扣的组合，显示出男人简洁

与明朗的本色。

◇时尚男士选择的皮带

奔放、充满活力的男人魅力四射，他们的目光自然会投向那些彰显豪迈个性的饰物上，粗线条的牛仔皮带、皮革编织腰带都是他们的标志。

有时候摇头并不代表“不”

有些人明明是你的伯乐，他很愿意帮助你。可是，你却因为不懂他的肢体语言传递的信息，以致会错了意，错过了伯乐的帮助。比如摇头，一般来说，摇头就是代表“不”的意思。不过，具体到不同的领域与场合，它还会有别的意义。

很多时候，一些动作所代表的含义在人们的心目中早已根深蒂固，成为社会生活中一种约定俗成的观念。人们一看到某个动作，就直观地认为它表示这种含义，而不是根据不同场合与不同领域进行具体分析。

比如，摇头基本含义是代表拒绝。根据某些进化生物学家分析，摇头是人们出生后学会的第一个动作，起源于襁褓中的哺乳时期，婴儿在吃饱之后，用来拒绝奶水或者其他食物。很显然，人们从孩童时候就已经开始用摇头来说“不”了。所以，看到摇头的动作，人们很自然就会觉得那是拒绝、否定的意思。

一天，田冲与上次在饭局中结识的李老板不期而遇。刚打完招呼，李老板劈头就问：“小田，你上次不是说要找我帮忙，怎么一直也没见你来呢？我可是一直在等着你的出现呢！”

听李老板这么一说，田冲不解其意。他不知道李老板葫芦里到底卖的什么 药，上次他向李老板提及请他帮忙的事时，李老板明明冲他摇了摇头，而如今怎么又主动提出要帮自己的忙，这到底是怎么回事呢？难

道李老板是在说客套话？

但是，田冲又见他一脸真诚，并没有敷衍自己的意思。于是，他便问道：“李老板，我斗胆问一下，您是真的想帮我的忙吗？”

李老板一听，脸色立即阴沉下来，很不高兴地回答道：“你看你这小伙子，我这么大把年纪了说话还能不算话？我是确实想帮帮像你这种有志气的年轻人啊！”

听到这些，田冲更加不解了，便索性把事情弄个明白，于是又问道：“可是，我上次请您帮忙时，怎么见您冲我直摇头啊？我还以为您是在拒绝我，只不过没有口头上说出来而已。所以，我就知难而退，没有再去找过您。难道您当时不是在拒绝我吗？”

李老板终于弄清楚是怎么回事了，便大笑道：“你太不了解我了，摇头是我的习惯性动作，我不仅在拒绝别人的时候摇头，有时候，我希望别人继续讲话时也会摇头，吃到好吃的东西时也会摇头。这么看来，你这个小伙子是不懂心理学，你可以翻翻心理学方面的书籍，那上面对摇头的含义做出了不同的解释。相信看过之后你就不会再单一地去看待我的摇头动作了。”

田冲这下终于明白了，原来是他会错了李老板的意。这一错白白耽误了他这么长时间，不然的话，他早就得到李老板的帮助，渡过如今的难关了。

故事中的田冲就理解错了李老板摇头的含义。当他请求李老板帮忙，但李老板却冲他摇了摇头时，他就认为李老板是在拒绝他的请求。事实上，摇头只是李老板的一种习惯性动作。假如田冲当初能多了解一

些心理学方面的知识，恐怕当时就不会对李老板的摇头动作做出主观臆断，认为他是拒绝自己的意思，也就不会把自己找对方帮忙的计划给搁浅了。说不定，他的事业现在已经在李老板的帮助下上了一个新台阶了。

毫无疑问，田冲理解错了摇头的含义，错过了李老板对自己的帮助。从上面的故事中，我们可以得出一个结论：对你摇头的人不一定是在拒绝帮助你，　也许他正是想帮助你的人。如果你遇到这样的人，一定要根据不同的情景来做出判断，千万不要片面理解，认为对方是在拒绝自己的请求，否则你就会错过别人的帮助。

解码微反应

◇摇头明显且频率很高

当摇头表示明显拒绝时，人们的头部动作就会左右摇晃得十分明显，而且频率也特别高。这个动作暗含着对说话者非常不耐烦。

◇摇头幅度小且频率非常低

当一个人听另一个人说话时，也会出现摇头的动作。虽然这也是摇头，但摇晃的幅度非常小，频率非常低。这时的摇头并不代表否定意味，反而带着一种暗示，是听者在暗示对方继续说，而他自己暂时没有发话的打算。

◇口头上赞赏你，却时不时地摇头

一个人口头上对你大加赞赏，却时不时地摇头并表示“我一定会

考虑你""我很欣赏你的作品""我们会合作得很愉快"等。不管他们的态度有多么诚恳，他们的摇头动作都是他们内心消极态度的体现。所以，你应该多留点神。

手背在身后是一种自信的表现

俗话说："人不可貌相，海水不可斗量。"生活中的很多人喜欢以貌取人，看到长得丑，或者言行举止不够文雅的人，他们便投以鄙视的眼光。然而，命运总是喜欢捉弄人，你鄙视的人也许正是你的伯乐。

在生活和工作中，千万不要小瞧那些其貌不扬的人，因为相貌跟能力没有任何关系，如果认真观察对方的微反应，你也许会发现对方可能是一位重要人物。

张旭是一家公司的市场主管。前几天，公司市场部经理辞职了。几天后，公司新招了一位经理。

这位新上任的经理其貌不扬，走路时，躬着背，弯着腰，在上班时，还总喜欢把手背在身后，踱来踱去，让人看了很不舒服。张旭一开始就不喜欢这位新上任的经理，看到他这个举动之后更加反感了。因此，他便有意远离这位新上任的经理，对工作也不认真。他认为这位新上任的经理不可能做出业绩，甚至很快就会下台。可是，他的同事王宇飞却非常喜欢这位经理，只要是经理交代的工作，他都会保质保量地完成。为此，张旭还嘲笑同事王宇飞："就你把他当作经理，执行他的命令。你也不看看他那副熊样。"王宇飞笑了笑，却什么也没说。

时间一天一天过去了。有一天，总经理突然宣布王宇飞任公司市场部经理。大家你看看我，我看看你，不明所以。原来那位市场经理并不

是新招来 的，而是公司董事长临时代替的，他这样做的目的就是想从公司现有的员工中提拔一位市场部经理。

这件事情以后，张旭很不服气地质问王宇飞：“你是不是一开始就知道他是董事长啊，所以就格外讨好他。”

王宇飞笑着说：“我最初可不知道这个消息，做好工作是我的职责。不过，我看见他把手背在身后，我就知道他是一个做事谨慎、成熟老练的人，像这样的人很可能做出一番成就。”

张旭听了王宇飞一番话，若有所悟地点了点头。

故事中的张旭以貌取人，对新上任的经理有偏见，对他交代的工作也很懈怠，并且断定这样的经理不可能做出什么业绩来。王宇飞则与之相反，不仅对新上任的经理充满崇拜之情，还对他的安排表现得尽职尽责，并保质保量地完成了他交代的工作。自然，王宇飞得到了新上任经理的信任与肯定。

王宇飞之所以能抓住他的机会，关键在于他注意到了新上任经理将手背在身后的举止。因为他懂得将手背在身后象征着权威、自信与力量。

手是身体的一部分，也是身体语言表露的重要“工具”。通常，手在交往过程中发挥着非常重要的作用，其一举一动可以对语言起着补充说明的作用，甚至可以发挥独立有效的功能。因此，有时候无须语言，手部动作往往就能直接反映出人的感情和欲望。

解码微反应

一般来说，上级对下级、内行对外行都常常会出现跷大拇指这种手势。前辈在面对晚辈时，往往会不自觉地跷起骄傲的大拇指，以此来表现自己的地位和本事。而且通常这种人比较自负。

心理学家研究发现，这种喜欢跷起大拇指的行为与他们的性格和地位有比较密切的关系。通常，性格外向、穿着讲究、有钱有势的人习惯用这一手势；而性格内向、经济状况不佳的人，很少使用这种手势。

乐于助人者才是你的伯乐

人们一般将“伯乐”定义为：那些能耐特别大、路子特别广、关键时刻能帮自己大忙的人。这样的定义虽然谈不上错，但有一定的局限性，因为本领再大的人也有不擅长的领域，而身边看起来不起眼的人却常常能帮你解燃眉之急。

尽管那些位高权重、能呼风唤雨、掌控大局的人能在事业上助我们一臂之力，但是，我们在日常生活中未必能获得他们的帮助，因为有些领域是他们鞭长莫及的。而那些在我们周围的邻里亲朋，当我们遇到困难时，都会伸出援助的双手。这些小人物何尝不是我们伯乐呢？

在日常生活中，真正能够帮到你的人往往就在你的身边。伯乐不在于有多“贵”，而在于是否能帮得到你，能给你带来实实在在的帮助的人才是真正的伯乐。所以，我们在寻找伯乐时，不要好高骛远，因为真正的伯乐往往就在我们的身边。

卫芬是一个很有追求的女人，大学毕业后，她努力工作，希望做出一番事业。可是，不管她怎么努力，事业依然不见起色。经过反思总结，她认为一个最重要的原因就是自己没有遇到伯乐。因此，卫芬开始苦苦寻找伯乐。

在卫芬看来，伯乐就是那些比自己有钱、地位比自己高、能给自己帮助 与指导的人，因此，她想尽办法去接触这类人，见到那些有能力的

人就眉开眼笑，见到那些开着宝马的人就热情地与其打招呼……而对那些跟自己地位一样，甚至比自己地位更低的人，卫芬则视而不见，甚至还看不起他们。

卫芬有一个表弟由于家境贫穷，出去打工跟人学起了装修。卫芬一直看不起这位表弟，连自己结婚也没有告诉他。

转眼两年过去了，卫芬买了新房，需要装修。可是，她没有接触过这个行业，对装修一窍不通，让别人做又不放心。正好表弟在外从事装修行业已经好多年了，想到这么一个合适的人选，她自然高兴了。可是，一想到自己对表弟的态度，她心里便打起了退堂鼓。但不管怎么样，她还是决定试一试，于是，就请表弟来家做客。

那天，一听到敲门声，卫芬就立即开了门。当她看见表弟两脚并拢、双手背在身后，毕恭毕敬地站在门外时，她心里的石头一下子就落了地。因为从表弟站立时喜欢两脚并拢这个动作，她揣摩出表弟是一个乐于助人的人，肯定不会拒绝帮助自己。因此，当表弟吃过饭后，卫芬便提出了自己的请求。

果然不出她所料，表弟二话不说就答应了，并且在接下来的几个月里为她家的装修忙里忙外、跑前跑后。而她呢，有了表弟的帮忙，不仅放心多了，还省心多了。

3个月后，看着装修完工后瘦了一圈的表弟，卫芬心里真的很不是滋味。她怎么也不会料到，关键时刻竟然是这个不起眼的表弟帮了她的大忙，而平时被她仰视的那些“伯乐”此刻又在哪里呢？从这件事情中，她悟出了一个道理：其实，真正的伯乐也许就在自己身边。只要用心观察，就能从他们的言行举止中发现谁是自己的伯乐。而那些所谓的“伯

乐”纵然什么都比自己好，但是对方未必肯帮自己。

悟出这个道理后，卫芬又发现要想做出一番事业，不仅需要得到那些比自己能力强的人的帮助，还要得到那些比自己能力低的人的拥抱。只有这样，方能做出一番成就。

故事中的卫芬就犯了一个常见错误，即总是认为能帮助自己的伯乐是那些 位高权重的人，结果，真正给予自己帮助的人却是自己一直忽视，并且看不起的表弟。

虽然寻找伯乐时不以地位尊卑为依据没有错，但是，有一点必须注意：就是一定要识别伯乐与小人。故事中的卫芬之所以能请求表弟帮忙，是因为她通过观察表弟双脚并拢的动作揣摩出表弟乐于助人，断然不会拒绝自己的请求。假如表弟怀恨在心，不喜欢帮助别人，那么他很可能不仅不会答应卫芬的请求，还会将她奚落一顿。

因此，我们在寻找伯乐时，不仅要打破地位尊卑的束缚，还一定要擦亮双眼，寻找到真正能帮助自己的人。

解码微反应

◇自然站立时左脚在前

假如一个人喜欢双脚自然站立，并且左脚在前，左手习惯性地放在裤兜里，则表明这个人的人际关系相对较为协调。他们从来不给别人出难题，其为人也敦厚笃实。这类人给人的第一印象总是斯斯文文的，平常也喜欢安静的环境，不过一旦碰上比较气愤的事，他们也会

暴跳如雷。

◇两脚并拢或自然站立，双手背在身后

这类人与别人相处时一般都比较融洽，可能很大的原因是他们很少拒绝别人，从不对别人说“不”。其性格特点是奉公守法，尊重权威，极富责任感，不过有时情绪不稳定，往往令人感到高深莫测，最大的优点是富有耐性，而且能够接受新思想和新观点。

◇站立时双脚并拢，双手自然下垂

这类人一般比较诚实可靠、循规蹈矩且生性坚毅，不会向任何困难屈服。

从捻烟的轻重看出一个人的意志

观察别人吸烟的过程是了解一个人性格的绝好机会。除了吸烟的姿势能反映一个人的性格之外，弹烟灰和熄灭烟的过程中也暗含着一些不为人知的信息。其实，不知你是否注意过，吸烟者弹烟灰和熄灭烟的方式也是千差万别的。

一般来说，吸完烟后用力把烟头捻灭的人，大多意志比较强。用力捻烟头，是为了要让烟头的火在短时间内完全熄灭。从这一点我们可以看出，这类人具有完美主义的一面，即为了实现既定的目标，他们会一直不懈地努力。不过，假如这种性格过强的话，则容易积累较多的精神压力。

接下来，我们再分析一下把烟头折断熄灭的人。这类人就是我们常说的“自由人”。他们具有灵活、变通的思维能力，可以说是“灵光闪现”的聪明人。不过，他们把烟头折断，是急于把火的根源切断，让烟头尽快熄灭。从这个角度来看，他们对人对事没有足够的耐心。

另外，熄灭烟头之后，有的人会把散落的烟灰处理干净，这类人多是规规矩矩、办事一丝不苟的人。也正是因为这样的性格，他们比较容易感受到各方面的精神压力，而“处理烟灰”就是经常出现在他们身上的一种代偿行为。

除此之外，吸烟的过程中，频繁弹烟灰的人往往是“完美主义者”；而在 此过程中基本上不弹烟灰，等烟快吸完，烟灰已经积累很长的时

候才弹掉烟灰的人，则很可能是出名的“吝啬一族”。在吸烟的时候，用大拇指、食指、中指三根手指捏着香烟的人，大多充满自信而且善于社交。

下面我们就对弹烟灰和熄灭烟的方式进行一下归纳。

1．频繁地弹烟灰

这类人是完美主义者，不允许犯一点错误，对任何事情都不妥协。

2．积累很长烟灰再弹掉

烟灰积累了很长也不介意，这类人多少有点迷糊，并且有小气的一面。

3．用力捻灭烟头

必须把烟头的火完全熄灭，这类人意志坚强，中规中矩。

4．折断熄灭

这类人思维灵活、变通，但有时会缺乏耐性。

解码微反应

有的人喜欢抽无过滤嘴烟，这类人多诚实可信，为人处世比较脚踏实地，人格魅力很突出，非常值得我们去结交。但他们是很现实的人，不会把时间和精力花费在一些没有意义的事情上面。对于某件事不尽如人意的结果，他们也会感到深深的懊恼。

对你说“不”的人，才值得深交

很多人在与人沟通的时候，都会尽量避免跟他人对立，并觉得这是一种美德。他们认为如果直接说“不”的话，便是对他人的不尊重，而且会显得自己不礼貌。其实，避免对立跟美德之间并不能画等号，它们也不是对等的关系。

的确，动不动就跟人闹别扭，扰乱集体的和谐，这种行为欠缺考虑。但是，假如连自己不同意的时候也不开口说“不”，不愿将自己的真实想法表达出来，绝对称不上美德。准确地讲，这只不过是没有个性的“无事主义”而已。至于维持集体的现状，也是为了逃避个人责任找来的借口。而且，为了掩饰这种无事主义的不合情理，还故意拿出“美德”来迷惑大家。

是否能勇敢地说“不”，明确拒绝自己不愿意做的事情，归根结底是一个人的内心是否强大的问题。通常，能对不喜欢的事情说“不”的人大多都是内心非常强大的人。当然，为了跟他人对立而故意说“不”，不属于我们的讨论范围。自己不愿意的时候，能斩钉截铁地拒绝的人往往都有很强的自主性，属于那种拥有自由意志的类型。

敢说“不”的人有着比较发达的自我意识，不仅能够认识到“自己和他人是不同的个体”，而且还能够明确区分自己的自我和他人的自我。

换句话说，这类人之所以能坚决说“不”，与其说是因为不怕跟他人对立，还不如说是因为他们有强大而坚定的自我。在他们的心里，拒绝

只不过是 在向对方传达："我的价值观和思考方式，与你的价值观和思考方式是不相同的。因为我们本来就是不同的个体，我拒绝也是理所当然的事情。"因此，这类人往往能有一番作为，属于开创性的人才。

与之相反，那些不能果断开口说"不"的人，非常在意别人的看法，有些欠缺自主性。其行为背后的心理是想避免跟他人对立，害怕被周围人拒绝、被孤立在团队之外。殊不知，越是没有主观意识的人，越是没有前途。

再进一步说，这类人因为自我不够成熟，缺乏"自己是自己，别人是别人"这种意识（可能脑海中明白，但很难在行动上贯彻），所以为了不遭到拒绝，他们总是更在意对方或者集体的想法，并尽量忽略自己的想法。

简单来说，他们深信"自己拒绝他人和他人拒绝自己是有关联的"，认为自己对别人说"不"之后，别人也会对自己说"不"。

遗憾的是，在如今的社会大环境下，能坚决说"不"的人越来越少了，即使是有自主性的人，在"大家一起行动才是最好的"或"冲撞上司是不能容忍的行为"这种社会风潮的影响下，很多时候都将到了嘴边的"不"字又勉强吞了回去。

解码微反应

◇经常滔滔不绝谈个不休

这样说话的人一方面目中无人，另一方面好表现自己。这种类型的人大多性格外向。

◇说话比较缓慢

这样说话的人大都是性格沉稳之人，他们就是通常所说的慢性子。

不同开场白，代表不一样的内心世界

在人跟人的交往过程中，许多人在切入正题之前都会先说一些铺垫的话，作为自己的开场白。为什么人们在切入正题前会有各种各样的开场白呢？这些开场白又给我们传递着什么信息呢？

心理学家认为开场白是与他人深入交往的关键环节，其重要性不言而喻。其实，人们之所以对开场白如此上心，从心理学角度来讲，有两个方面的原因：一是说话者认为如果讲话前没有铺垫，恐怕听者会不得要领，因而一再地铺垫；二是说话者唯恐听者不理解自己说话的意图，或者误会自己，而进行很多自认为是必不可少的铺垫。

一般来说，不同性格的人通常采用不同的方式将谈话导入正题，下面就具体分析一下各类开场白所隐含的不同性格密码。

1．肯定式

这类人对自己所要陈述的观点充满信心，他相信“说出的话就像泼出去的水”一样无法收回，因此他注重说话的实际意义。不难看出，他是一个守信重义的人，没有把握不会轻易许诺，但言出必行。

2．否定式

这类人大都懂得“最好的防御就是进攻”的策略，因此，他们的自我保护意识强烈，拒绝外力促使下的任何改变。他们有强烈的征服欲望，勇于接受挑 战，敢作敢当，但他们的执着常常是“不见棺材不落泪”的固

执。

3．家常式

有些人为了拉近彼此间的距离或消除对方的戒心，常常以亲切的话题开场。这类人考虑问题细致入微，而且安静沉着，但并不是拘谨之人。在聚会时，他们喜欢批评别人，纠正别人的不当，但不会强迫他人接受自己的观点。尽管如此，他们能够做到设身处地为别人着想，所以不会引起别人反感。

4．冗长式

这首先是源于他们对人的体贴。他们把对方当作纤弱、易受伤害的人，唯恐过于直截了当会使对方产生失落感，甚至成为“脑震荡”。当然，他们也可能是担心不来个冗长的开场白便把要点向对方摆出来的话，对方会误会自己，否认自己的口才，容易给人留下“胸中无墨”的印象。于是，越是想让对方充分了解自己的意图和愿望，往往开场白也就越发冗长。

5．傲慢式

这类人能够做到“到哪山唱哪歌”，他们是那种能根据环境而改变自己开场白方式的人。他们具有强烈的自卑感和攻击性，在他人面前好用狂妄的口气讲话，自我意识未能完全独立且缺失感强烈。这种为弥补缺憾的心理冲动在一定程度上失去控制时，就会以语气狂妄的形式进行发言来填补其缺陷。

6．猎奇式

以这种方式开场谈话的人大都呈现支配者的形象。他们的谈话内容

从不涉及自己，或自己身边的人。这类人有强烈的猎奇心理，喜欢打听别人的隐私秘闻。在感情生活上，他们很关心对方，甚至极度热爱对方。其实，对方的隐私才是他们最感兴趣的。这说明他们的内心有一种支配欲望。

解码微反应

有些人会反复强调一些铺垫性的开场白，这可能是他们将要阐明的观点对听众或对他们自己来说很重要。由此可以看出，他们应该是很有策略的人，而且还是善于逃避责任的高手。

心理小测试：你的社交能力有多强

日常生活中，我们每天都不可避免地与很多陌生人打交道，如何能够与陌生人愉快地交谈，甚至成为朋友，这就要考验我们的社交能力了。想知道你的社交能力是强还是弱吗？下面来做一个心理小测试吧。

测试内容

请你准备一张纸、一支笔，在纸上画出你心中的太阳，你会把太阳画在纸上的哪一个方向呢？

A．画在纸的左上方

B．先画一座山，再把太阳画在山峦中

C．画在纸的正中央

D．画在纸的右上方

测试结果

选择A：你的企图心强烈，有着乐观的态度，能够奋勇向前、不顾一切往前冲，但一定不可忽视前方的障碍，不要只会一个劲地冲。你的决断力与行动力在同行之中是佼佼者，只不过有时行事太冲动而欠考虑，凡事三思而后行，才不会有太多后悔的事情发生。

选择B：你通常是个性情温和的人，比较缺乏安全感，但因为个性善良，常能得到他人的帮助，也就是说经常有贵人相助。

选择C：你的社交关系不太及格，是因为你对事物的是非有独特的见解及敏锐的判断，从不委屈自己做认为不合理的事，因此常给人不通情达理的感 觉。所以不要太过于傲骨，也要适当地随波逐流。

选择D：你是缺乏主导性的性格，但你总能观察入微、善解他人心意。由于你的细心体贴，常赢得别人对你的信任，而且不论你遇到什么挫折，都能愈挫愈勇，努力克服。

第五章　想寻找真诚的朋友，微反应告诉你真心假意

有句话说得好，朋友多了路好走，可我们总是缺少真正的朋友。那么，如何在结交朋友这条路上找到知己呢？如何在与人见面时知人知面又能知其心呢？或许在你看来这是非常困难的事，但微反应却可以很轻易识破人的伪装，告诉你对方作为朋友靠不靠谱。

察人入微，拒绝成为受伤的那个人

不管哪个人都不敢保证从出生起，就不与人和社会发生纠葛，独来独往。那些所谓的爱恨情仇，都是在有了跟人的交往和纠葛之后才出现的。与人相处的时候，如何才能远离是是非非，让自己少受点伤害呢？

前两天，一个初中同学说："我再也不相信朋友啦，朋友最不靠谱！"

初听这样一句满含沧桑的话，我感到十分惊诧，便问道："怎么有这种感慨？"

原来是朋友设计坑害了他，并且他差点为此而倾家荡产，所以才会发出"我再也不相信朋友啦，朋友最不靠谱"的感慨。

这不禁让我想起在网上看到的一个帖子：昔日里一对情同手足的好朋友，为了竞聘副处长一职，其中一位大姐竟然不顾多年的姐妹情谊，雇凶用硫酸将自己的姐妹毁成了一个连继续生活下去都有困难的人。案件被侦破后，受害方根本无法相信毁了自己一生的竟然是自己相交十多年的好姐妹。

如此来说，被朋友伤害过的人，在以后的生活中对身边的人产生信任危机，是可以理解的。尤其生活在如此浮躁的当下，很多人都无法真正去信任别人。

俗话说："逢人且说三分话，未可全抛一片心。"现实生活中，有一

些人也是这样在为人处世的，他们觉得与人相处最重要的是一个"防"字。然而，就因为有这样的观念，人与人之间逐渐形成了一堵由人们自己建立起来的心　墙，大家彼此之间你防着我、我防着你，随着冷漠与防备的增加，关爱与热情越来越少。

不可否认，人与人之间确实是有区别的，不可能实现天下大同；人的性情和志趣同样千差万别，不可能跟所有人都成为朋友。对我们来说，有的人就像两条互不相交的平行线，各自向着自己的目的地前进，既不会产生碰撞的火花，也不会产生感情的火花；而有的人却会在我们的生命里留下深刻的烙印，他们包括相知相携的贵人、互相掣肘的对手、相伴终身的爱人。

人要生活就离不开交友，在交友时免不了会感情用事，受情境的影响或迷惑，产生错觉，被朋友欺骗。这就需要我们有识人的本领。那如何才能分辨出我们身边的人是敌是友呢？最关键的是分清跟我们交往的人是以一种怎样的原初状态出现。

因工作的需要而必须与之相处的人，定位为一个工作伙伴即可，彼此之间需要的是合作上的默契与愉快，讲求的是那种实现高效配合的技巧，在情感方面不需要有过多纠葛。只要能愉快地合作，就没必要去在意是否志趣相投，彼此之间应该保持一定的距离。因为在工作中存在着太多的利益冲突，一旦需要在利益面前有所抉择时，人自私的一面就会暴露出来。假如你在发生冲突之前就与之保持了适当的距离，那样你就不会因感情用事而蒙蔽了自己的双眼，就可以清醒冷静地看清楚事态的发展并予以防范，使自己处于有利位置，不至于受到伤害；否则，轻则会遭受情感方面的伤害，重则会遭受致命的一击。

解码微反应

阿谀奉承者在朋友有困难的时候也许会落井下石；锦上添花者可能在朋友的伤口上撒盐；花言巧语者可能为某种目的而污蔑陷害；同心同德者可能会反目成仇；目空一切的人看上去很聪明实际上却很愚笨；鲁莽的人表面上很勇敢其实不是这样……只有察人于微，我们才能不被表象所迷惑。

目光坚定不一定就真诚

当一个人目光坚定地看着你时，可能代表着诚恳，他想跟你真诚交流；也可能代表着谎言，对方是一个撒谎高手。由此来看，目光坚定也要根据具体情况来解读，在不同的情境下有着不同的含义。

大家都知道在人际交往的过程中，当和别人交谈时，我们都会盯着对方的眼睛说话。这么做既是出于礼貌，又表明自己正在认真倾听。然而，经研究发现，即使对方目光坚定地看着你说话，他还是有可能在说谎！

在职场中，你是否也遇到过这种情况，不管你怎么问，对方都故作镇定，并目光坚定地看着你说话。

罗佳是一家公司的行政文员。深得老板的赏识，也很受同事的喜欢。有一天，罗佳一走进办公室，就发现每个同事都用一种怪怪的眼神看着她，还时不时地耳语道："真没想到她是这样的人，竟然用美色诱惑老板。"

罗佳感到不知所措，于是便向自己最好的同事小华询问道："今天，大家是怎么了？"

小华偷偷地说道："你还不知道啊！昨天下班，你走后，李玲就在那里跟几个同事说，老板多发了你五百元奖金，真不知道你跟老板什么

关系。”

罗佳一听火冒三丈，立即把李玲叫到办公室外质问道：“你跟同事们说老 板给我多发了五百元钱，还污蔑我，是不是？”

李玲不愠不火，目光坚定地看着罗佳回答道：“你看着我的眼睛，我绝对没有说这样的话。谁跟你说是我说的，你若是不信就把她拉出来对质。”

罗佳看到李玲那坚定的眼神，心里暗自想道：“难道她真的没有说，或者是别人说的？可是，这件事就只有她跟小华知道，小华不可能会陷害我。”

想到这里，罗佳故意放松道：“是吗，那这么说是我误会你了。”

“你肯定误会我了，不信你可以找人来对质。”李玲依然目光坚定地望着罗佳。而罗佳很快就发现李玲在说这句话时，瞳孔放大。

“好！我去把她叫出来。”罗佳说这句话时，李玲突然一下脸红了。

故事中的李玲在撒谎时，就故作镇定，目光坚定地看着罗佳，避免罗佳识破自己的谎言。然而，略懂行为心理学的罗佳却从她的瞳孔变化中识破了她的谎言。一般来说，一个说谎高手往往也是一个小人，他们说谎就是为了推卸责任，希望找个人来替自己背黑锅。

解码微反应

◇听对方说话时，目光坚定地看着对方

当你讲述一件事情时，对方目光坚定地看着你。这是传递真诚的最佳手段之一，表明对方在很认真地听你说话，并真诚地与你交流。

◇目光坚定地看着对方说话

当一个人跟你说话时，目光坚定地看着你，这不一定代表真诚，他很可能是一个撒谎高手。因为他知道眼神游移会让对方发现自己撒谎的秘密，所以就采取了反其道而行之的方法，避免被对方识破。

◇目光坚定地看着远方

有时候，当一个人遇到困难又不愿被困难打败时，他往往会神色忧郁、目光坚定地望向远方。这时的目光坚定不是代表撒谎，也不是代表真诚，而是代表他正下定决心做某件事。

豪爽大笑的人不可过于信任

有一类人总喜欢豪爽地大笑，看起来似乎没有什么事能难倒他们，一副很可靠、很有气势的样子。实际上，这也许只是一种自负的表现。

几个关系不错的朋友，每当他们决定做一件事时，其中有个人总会豪爽地说："交给我吧！"然后，从他嘴里传出一阵气势十足的大笑。这种人，要是说他不靠谱吧，看起来还挺可靠，但总给人感觉他嘴上功夫比实际能力强。所以，要不要真的把事情交给他做，往往会让人感觉非常纠结。

假如你身边也有这种经常豪爽大笑的人，还是不要过于信任他们。研究发现，这种类型的人，不太愿意对事情进行深入思考。他们的自我意识特别强，很自负，缺乏协作精神，他们是那种自我中心主义的类型。

另外，这类人表面上非常乐于帮助别人，所以不了解他们的人极易相信他们。实际上，他们的本性太过单纯，对事情缺乏深入思考，所以采取的行动都比较鲁莽。信任他们的话，通常不能得到好结果。

这类人的思维方式以自我为中心，性格中缺乏团队精神，如果有机会成为团体的一员，他们很可能会破坏团体的协作性，把事情搞砸。尽管他们不会排挤同伴或背后使坏，但他们会无视同伴，奉行个人英雄主义，一个人单打独斗。即便在别人的协助下做成某事，他们也只会强调自己的力量，而忽视了别人的存在。从本性上来说，他们绝对称不上坏

人，但走到哪里都以自我为中心　的性格，对身边的人来说，应该是一种“不安因子”。

由于他们常常忽视别人，不愿意肯定别人的功劳，所以也很难得到周围人的信任。从根本上讲，这样的人就像一匹独行的狼。假如你身边有这样喜欢豪爽大笑的人，千万不要推荐给领导。假如领导只看表面重用他们的话，那么恐怕就要出大问题了。

解码微反应

有的人经常嘲笑别人，这类人常有一些不错的主意，但他们往往是作壁上观者，对别人的“拙劣表现”报以讥讽与嘲弄。他们得理不饶人，言辞大多尖酸刻薄，有一种幸灾乐祸的心理，因此对他人的要求常常是苛刻的。事实上，这些人在工作中也往往只会指手画脚，甚至说三道四，缺乏实干精神。因此，通常他们在独立完成某项目时不会取得实质性的发展。

伸手时五指并拢的人不可深交

交友是互动行为，而真正的朋友是相互吸引、相互交流的，不管是开心的事，还是不开心的事，都应该跟朋友分享。假如一方掏心掏肺地与其交往，而另一方却不肯推心置腹，那么他们怎样都不可能建立起真正的友谊。

不管是在社交，还是在生活中，人们在很多情况下，都会有意或者无意地伸出手来，而伸出的五指往往会呈现出不同的姿态，这些不同的姿态又包含着不同的含义。这五指虽然很小，但是却在大脑里占据着最大的“地盘”。美国心理学家桑·费德曼博士通过研究指出：手指的小动作欺骗性很小，往往能把人心透露得八九不离十。因此，只要我们细心观察手指的小动作，就能准确地读懂他人的心理。

丽莎与云洁是同一天进入公司的同事。她们每天一起下班，一起吃饭，一起逛街。时间长了，她们成了一对形影不离的好姐妹。

某一个周末，云洁邀丽莎去她家玩。见到云洁妈妈时，丽莎显得有些拘谨。她虽然很注重礼貌，但总给人一种循规蹈矩的感觉。云洁妈妈心里为此一颤，她看过一些心理学方面的书，书上说一个太循规蹈矩的人往往会因为过度谨慎而耽误大事，在交友方面，也因为不肯推心置腹，所以很难交到真正的朋友。云洁妈妈想归想，但什么也没说。

当云洁的姐姐回来时，丽莎很有礼貌地伸出手来跟云洁的姐姐握

手。注意到丽莎伸手时五指并拢，云洁妈妈的眉头不由得皱了起来。因此，她更加确定了自己的想法，认为女儿交的这位朋友并非真正的朋友。

晚上，等到丽莎走后，云洁妈妈问云洁：“你跟你的这位朋友平常都聊些什么？”

“我们什么都聊，聊工作，聊生活，聊个人私事等。”云洁兴高采烈地说道。

“有些话还是烂在自己肚子里，别什么都说出来，小心被人骗了！”妈妈警告道。

“妈，你什么意思啊？我小心被谁骗了？”云洁不明所以。

“你今天带来的那位好姐妹，我看她不是你真正的朋友。”

“为什么？你怎么知道？”云洁疑惑地问道。

“你没发现她伸手时五指并拢吗？懂行为心理学的人都知道，伸手时五指并拢的人在交友时，不肯推心置腹，往往很难交到真正的朋友。”云洁妈妈不无担忧地说道。

“妈，你真是老传统，现在哪有这样的说法！”

“你先别急着否定我的观点，你想想你们在聊天时，是不是几乎都是你在说话，而她却很少说话。你现在了解她多少，你知道她交过几个男朋友吗？你知道她家里什么情况吗？”妈妈看了云洁一眼说道。

“好像真是你说的这样，我们聊天时，一般都是我说，而她在听。

我还真不知道她家里什么情况。”经妈妈这么一提醒，云洁若有所悟地说道。

“所以，你以后可不能什么话都对她说。”妈妈再次提醒云洁。云洁点了点头。从那以后，云洁很少跟丽莎说自己的事。然而，让云洁没想到的是，过了一段时间后，她的一些个人私事却在公司传播开来。云洁很后悔，可是，后悔已经来不及了。

故事中的云洁妈妈就是通过观察丽莎手指的小动作读懂了她的交友心理，使女儿及时认清了这位朋友的本来面目。一般来说，伸手时五指并拢的人在交友时不肯推心置腹，所以，这类人很难交到真正的朋友。

对朋友不能坦诚相待的人并不值得交往，这种人内心比较阴险，有时他们会利用朋友对他们的信任，谋取自己的私利，还散布谣言，传扬他人的隐私，败坏对方的人格，就如故事中的丽莎一样。云洁由于识人不准，最终被朋友所害。倘若她能早一些读懂丽莎的肢体语言，认清她的真面目，也不至于后悔不已。

解码微反应

◇伸手时，把手摊得很大

这类人为人爽直。他们一般想到哪里就做到哪里，精力充沛，胸襟豁达，不计较小事，不怕失败，即使跌倒了，也能很快爬起来。

◇伸手时，五指微张

这类人诚实稳重，有强烈的责任感。但是，从另一个角度来看，这类人有些胆小，跟不上时代的步伐。

◇伸手时，四指并拢、大拇指单独离开

这类人大多属于出色的社交家，他们富有机敏性，能把握住良机，并且善于运用钱财。

◇伸手时，手指全部伸直

这类人具有丰富的情感，比较感情用事，但他们做任何事情都有始有终，绝不会半途而废、虎头蛇尾。

◇伸手时，手指稍微向内收缩

这类人比较吝啬，经济观念非常发达，属于吝啬型的人物。

◇伸手时，五指全部往外弯成弓状

伸手时，五指全部往外弯成弓状的人感受性很强，学习能力亦佳，而且点子很多。

经常拍打脑后部是重利的表现

大多数时候，拍打头部是表示懊悔和自我谴责，但拍打脑后部还可能有另外一个意思，就是这个人不太注重感情。这样的人也许会跟你成为利益方面的朋友，但绝不可能是同甘共苦的朋友。

每一个人都希望结交那些志同道合的朋友，谁也不希望对方之所以与你交朋友，是因为他可以利用你的某个方面。然而，现实中志同道合的朋友已经太少了，很多人都是在利益的驱使下而结交成朋友的。在一对朋友中，假如一方是受利益的驱使而交友，而另一方却是真诚交友，那么真诚交友这一方自然会受到伤害。

因此，在交友时，我们应该洞察对方交友的动机，判断对方是欣赏自己的为人而交友，还是因为某方面的利益。这就需要我们培养敏锐的洞察力，善于读懂对方肢体动作比如拍打脑后部背后所隐藏的心理秘密。

罗晓东与周乐君是很好的铁哥们。他们只要一有时间，就会聚在一起喝喝小酒、吹吹牛。

有一次，周乐君需要签一个订单，而这位客户恰好是罗晓东的朋友。因此，周乐君便请罗晓东帮忙，请那位客户出来吃饭。

罗晓东拍着胸脯说道：“这事没问题，包在我身上。等我安排好

后，我就给你打电话。”

周乐君兴高采烈地回到家中，一心等着好友罗晓东的电话。然而，很快一个星期过去了，周乐君也没有等到好友罗晓东的电话。

周乐君有些着急了，便跑到罗晓东的公司来找他。见到罗晓东，周乐君焦急地问道：“我那事办得怎么样了？”

罗晓东一见到周乐君，立即拍了一下脑后部说道：“哎呀！真对不起，这几天真是太忙了！我把你这事给忘记了。”

罗晓东没把自己托付的事放在心上，这让周乐君很生气，但罗晓东拍脑后部的动作更让周乐君气愤不已。周乐君曾听一个朋友说：“一个喜欢拍脑后部的人不太注重感情，他们往往不会把朋友托付给他的事放在心上。这种朋友是利益关系，他之所以选择你作为他的朋友，很大程度上是因为他可以利用你的某个方面。”

后来，经过长期观察，周乐君发现罗晓东只要资金紧缺时，都会来找自己借钱。虽然每次罗晓东都如数还上，但周乐君的心里还是隐隐不快。

故事中的周乐君从好友罗晓东拍打脑后部这一动作中，洞察出了对方不太注重感情的心理，也明白了这并不是一份纯粹的友情。因此，他便多留了一个心眼。经过长期观察，他发现了好友罗晓东交友的真实动机——不是因为志同道合而交友，而是因为他需要自己的资金援助。如果在生活中遇到这种“用人朝前，不用人朝后”的朋友，我们一定要多加防范。

不过，需要注意的是，拍打头的不同部位隐藏着不同的含义。我们在观察身边的朋友时，务必要区分清楚。

解码微反应

与拍打脑后部的人不同，时常拍打前额的人一般都心直口快，他们为人坦率、真诚、富有同情心。在“耍心眼”方面，不管你怎么教都教不会他，因此如果你想了解什么秘密的话，这种人是最佳人选。但是，这并不代表他们是一个不值得信赖的朋友。相反，这类人常常替别人着想，很愿意为别人帮忙。

别把“我是为你好”太当真

在生活中，我们总会遇到一些特别爱表达自己的想法或对别人进行说教的人，他们最大的乐趣就是“好为人师”，把“我是为你好”当成口头禅。“他们是真的为我好吗？”似乎不该怀疑，可我们的心里怎么有点不舒服呢？

当别人以“我是为你好”为理由开始长篇大论时，就算我们心中感到不爽，也会忍着不发作，因为毕竟对方是“一片好意”。可是，对方是真心为我们考虑吗？

谁也免不了有几个爱管闲事的朋友，在我的朋友圈里最出名的要数赵姐，她的口头禅就是“我是为你好”。每当我跟朋友们商量事情的时候，她总会煞有介事地发表一些“中肯的建议”。而且，最后总会加上她那句经典的口头禅：“我是为你好！”按理说她一片好意地给我们出主意，我们应该很感激她，但她的话总让人觉得有点不顺耳。

尽管赵姐是好心提供建议，但细听下来，她不过是在披露自己的个人想法，而且感觉上是想把她的想法强加于别人。她只是想以这种形式，在朋友圈里引起关注。

也就是说，这些人虽然表面上是为别人好，但实际上只是想满足个人的欲望。他们的真实想法为：这些都是我从生活中总结出来的经验和知识，请你好好听着！实际上，他们提供的这些经验等信息并不一定适用于别人。

而且，这样的人一般特别爱说话，也非常能说。所以，一旦他们说出“我是为你好”，接下来可能就要滔滔不绝地讲下去了。作为听者，必须要做好心理准备。而且，假如听者不认真听或敷衍了事的话，他们很可能再次搬出“我是为你好”，然后继续讲出更多的“真知灼见”来。

所以，当这样的人开始上“教育课”时，我们最好洗耳恭听。就算心里不爽，表面也要装出虚心接受的态度，还要表现出受益匪浅的样子，最后别忘了说一声“谢谢”。这样一来，对方就会得到满足，也就不会认为我们“朽木不可雕也”。

“我是为你好”这句话，也是上司常对下属讲的。另外，“我年轻的时候……”也具有类似的意味。与其说是想给别人一些有价值的建议，倒不如说是想利用这个机会“诉说自己的人生观”。

解码微反应

想要与人结交，最好的办法就是让对方先接纳自己。那么，是不是要尽一切可能去“套近乎”呢？也可以，不过这只是普通人的伎俩，我们很容易就能识破，工于话术之人一般不会那么直白。

喜欢恭维的人最虚伪，要适当保持距离

日常生活中，大奸似忠的小人往往是最奸诈之人，他们不会说什么谎言，而是处处逢迎拍马、附和恭维，利用他人对自己的信任进行反击．当对手幡然醒悟时，已没有任何招架之力。

一般来说，那些大奸似忠的小人不屑于蝇营狗苟，平时貌似憨厚忠良，伪善做假，欺人惑心，关键时刻才露出狰狞的面目。这种人表面上老老实实，实际上很可能是假仁假义，或是不动声色的超级“马屁精”。如果你不注意留心他的日常行为举止，那么你很可能被表面的假象所蒙蔽。

马超是一家公司的主管，业绩突出却不受经理重视。相反，经理非常重视另一个部门的主管小刘。小刘没什么责任心，对工作很马虎，却被经理提升为主任。

一天，马超去经理办公室向经理汇报工作，不料，小刘也在。马超只好站在一旁等待。小刘具体跟经理说了什么，马超不知道，只见不管经理说什么，小刘都既点头，又弯腰地说：“是，是，经理说得极是。”

马超看到这一幕，很不屑一顾。小刘说完话后，就出去了。马超笑着对经理说：“小刘看起来憨厚老实，感觉还特别忠诚。”

经理一听，双眉不自觉地扬了起来，乐呵呵地说道：“那可不？那

一次，我陪客户喝醉酒了，吐得满身都是。你想都想不到，小刘不仅把我背回了家， 给我喝了醒酒汤，还把我的衣服洗了。现在这么好的人真是少见。”

听着经理的赞赏之词，马超终于明白他为什么会重用小刘了。可是，他隐隐约约地感觉不妙，总觉得小刘这是过分的恭维，是因为利益所驱使。

马超本想劝导经理，可是，经理却挥挥手，让他赶快去工作。马超没再说什么，默默地退出了经理办公室。

然而，经理做梦也没想到的是，半年后，他被公司开除了，而取代他位置的却是主任小刘。备受打击的他在这时才醒悟过来，可惜太晚了。

在现代社会，人们越来越会伪装自己，把自己伪装得不留一点痕迹。故事中的小刘就是这样的一个小人，他不仅采取恭维与顺从的态度，满足经理的虚荣心，还假装憨厚忠良，为经理做常人不能做的事，赢得经理的信任。可惜天下没有免费的午餐，假如经理懂一点微反应心理学，从小刘那点头哈腰的举止也能识别他真实的内心世界，也就不会受骗了。

解码微反应

◇恭维时大多深思熟虑，一步到位。此类人大多属于A血型，他们会把有恭维价值的人列出来并严谨挑选，选出对自己作用最大的

人，然后制造“邂逅”的机会，把握机会好好恭维一番。

◇恭维时喜欢模仿别人且招数多。此类人大多属于B血型，他们认为人生在世恭维是必备技能，所以他们的大脑就像一张内存卡，存着许多招数，还模仿别人有效的恭维招数。

◇恭维时喜欢“贬低自己，谄媚别人”。此类人大多属于AB血型，他们认为每一个人都喜欢被吹捧的感觉，所以就抓住这一弱点，奉承别人，让自己成为别人心目中的“好人”。

◇恭维时总能一语中的，说到他人心里去。此类人大多属于O血型，他们拥有一条三寸不烂之舌和能言会道的嘴巴，虽然常被旁人嗤之以鼻，但他们却为拥有这种能力而自豪。

主动斟酒的人，或许更值得深交

在公司内部举行餐会的时候，有的人不管对方是上司还是下属，都会主动帮他们斟酒，而有的人则坐在那里等着别人给自己斟酒。这种差异的出现跟性格有关吗？

在酒桌上，那些懂得掌握时机给别人斟酒的人，看上去都是比较机灵和善于处世的人。实际上，在他们内心深处，是担心自己喝多了，在大家面前暴露出本性。

小李所在的销售部本季度取得了很好的业绩，于是全部门举行了一场庆功酒会。在酒桌上，通过观察，小李发现了两个极为有趣的人。一个是平时就很机灵，非常“有眼力见”的张超，看到谁的杯子空了，就会立刻过去帮忙斟酒，礼数特别周到。还有一个叫于涛的，跟张超同年进入公司，但一到酒桌上，除了上厕所外，屁股就没离开过椅子，而且从来都是别人给他斟酒。小李不禁琢磨，这两个人在性格上有什么差别呢？

微反应心理学专家研究发现，主动给别人斟酒的人，往往能够关心他人，不过，在他们心里可能有一个小算盘：我不想因为喝醉而失去理性。比如，在本部门内，他们跟某个人闹过矛盾，因此会担心自己喝醉后借着酒劲把心中的不满和抱怨发泄出来，那样就要得罪人了。也就是说，他们不想把某种感情意识化，只想把这种感情隐藏在自己心里。从这个角度看，这类人是多么 冷静啊。

与此相对，那些只等别人给自己斟酒的人，则属于自我中心主义的类型，他们的思想和行为都以满足自己的欲求为第一要务。他们喜欢周围的人照顾自己、奉承自己，但不愿意付出自己的关心。在餐会上，他们从没想过通过给同事斟酒，来增进彼此的感情和改善人际关系。在那样的场合，也许他们只想着自己开心就够了。由此看来，这类人不善于有计划地行动。

还有一种人，他们喜欢自斟自饮，这类人属于个性比较强的类型，他们不喜欢别人对自己指手画脚，非常讨厌自己的步调被打乱。

解码微反应

◇偏爱白酒的人

这类人一般富有社交性，乐善好施。他们也有好好先生的一面，极在意对方的感受，喜欢受吹捧，受人所托无法拒绝。对女性尤其亲切，即使失败也不在意。

在公司或职场中，这类人会因为关照下属而深受下级的爱戴，但他们却很难获得上司的认可。他们是那种愿意为了认同自己的人而奉献力量的人，并且能够在混乱的局面中展现卓越的能力。虽然失败较多，却也容易取得大的成就。

◇偏爱啤酒的人

这类人颇具社交性，与任何人都谈得来，是服务精神旺盛的人。很喜欢去取悦他人，易获得他人的好感。平常也许让人觉得有点冷漠，可是一旦有事，就会显示出体贴之心，因此，颇让对方感激。在

金钱方面也是很乐天的性格，不会很在乎。

从吃相看朋友的个性

俗话说“吃有吃相”，从吃饭能看出一个人的特性，是因为一个人的长期生活习惯是无法改变的，这种辨识人的方法通常在交际场上经常会用到。因此，想要了解一个人，不妨从吃相上入手。

与朋友吃饭，是司空见惯的行为，也是我们维系友情的方法之一。然而这看似简单的吃饭行为，其实大有学问，它能让我们更好地了解朋友的个性。

1．经常有聚餐

这样的人一般属于外向型的性格，而且人际关系处理得也比较好。这类人如果不是有某一方面较突出的才能，或者具有一定的权力和地位，就是为人比较亲切、和蔼，或者深谙人情世故，比较圆滑和老练。

2．在外边吃饭把剩饭菜带回家

这样的人非常节俭，不会轻易地浪费任何东西。同时他们也是缺乏安全感的人，总觉得自己在不断地受人剥削，虽然实际情况可能并非如此。

3．喜欢站着吃饭

这样的人对吃并不是特别地讲究，他们会尽力讲求简单、方便，既省时又省力，只要能填饱肚子就可以了。这种人并没有太大的抱负和野

心，很容易满足，他们的性格很温和，懂得体贴别人，为人也很慷慨大方。

4．边看书边吃饭

这样的人吃饭只是为了维持身体的需要，如果不吃饭也仍旧可以活着，那么相信他们会放弃这一件既耽误时间又浪费精力的事情。他们的时间表总是安排得满满的，为了能够做更多的事情，他们不得不想方设法地挤时间。

5．吃饭速度快

这样的人做任何事情都重视效率，而且也追求速度，他们总是希望在最短的时间内将事情做完，对他们而言，结果比过程更重要。

6．吃饭喜欢细嚼慢咽

与吃饭速度很快的人恰恰相反，这类人属于慢性子的人，凡事都能以缓慢而悠然的方式来做，这从一个侧面也说明了他们是懂得享受的人。他们的缺点也很明显，那就是没有效率。

7．吃饭定时定量

这样的人生活十分有规律性，而这些规律如果没有特别意外的事情发生，是不会轻易改变的。他们的生活虽然很有规律，但并不意味着为人处世呆板，相反却可能很灵活。只是无论在什么时候，都具有一定的原则性。

最后，希望你的朋友不是整天吃东西的人，因为一个整天吃吃喝喝的人大多是无所事事的。其实他们并不饿，只是靠不断地吃东西来消除

内心的烦躁和焦虑。对这样的人来说，吃东西只是借以打发时光的手段。

解码微反应

◇喜欢吃清淡食物。这类人注重交际，善于接近别人，不愿意单枪匹马行事。

◇喜欢吃甜食。这类人性格一般热情开朗，平易近人，但有些软弱、胆小。

◇喜欢吃煮、炖食。这类人性格温和，和谁都谈得来，常富于幻想，但不愿表现自己，不太容易接近。

◇喜欢吃蒸制食品。这类人性格比较和善，不轻易激动。

◇喜欢吃生冷食。这类人基本表现为对大自然有浓郁的兴趣，比较坚强，但不愿表现自己，不太容易接近。

心理小测试：一道题看透他人的交友原则

朋友，是我们生活中不可或缺的一部分。我们都希望能交上一些好的朋友，所以每个人都会有自己的原则，你的朋友有着怎样的交友原则呢？你自己的交友原则又是什么呢？下面这个心理测试或许可以帮你找到答案。

测试内容

有一天，你在深山里迷路了，忽然在眼前出现了一只兔子，兔子一蹦一跳地带你来到一个鸟语花香的人间仙境，在这个世外桃源中你最想看到的是什么？

A．和蔼慈祥的老公公
B．在家门口嬉戏的小娃儿
C．正在市集做生意的商人
D．在河边唱歌洗衣的少女

测试结果

选择A：你对于交朋友，从来都不强求，不会主动地想和哪一种类型的人在一起，更不会攀龙附凤地交一些和自己生活理念不同的有钱人，你秉承着自然、随兴的交友原则。

选择B：你的个性孤僻，对于交朋友这件事，你不太关心，在人群

里，你就像是一个独行侠，不会去管别人的闲事，不希望别人介入自己的生活，周围称得上朋友的人实在是寥寥可数。

选择C：你不会在意自己有多少推心置腹的知己，但是你却努力让自己成　为一个交游广阔的人，四海为家，到处都有可以投靠和帮助自己的朋友，你觉得不同的朋友，可以为自己带来不同的视野和生命契机。

选择D：你交朋友的原则是重质而不重量，而且选朋友完全凭感觉，只要自己看上眼的人，就会想尽方法接近对方，和对方成为好朋友，可是如果你觉得不对眼的人，你连看都不会看一眼。

第六章　想在职场中游刃有余，微反应心理学是必修课

职场如官场，需要我们谨慎经营，稍有不慎就有可能“翻车”。如何在上司面前表现得恰到好处？如何与同事友好地相处？如何与下属维持好关系？这就需要在日常的交流中进行维护，而读懂对方的微反应，是你游刃有余的制胜法宝。

用手转笔是上司心里不安吗

在职场中，如果仔细观察某些上司，就会发现无论在公司的内部会议上，还是跟客户谈判时，他们手里都会拿着一支笔转来转去。也许有人就会心生疑问：这是为什么呢？是因为他们感到无聊吗？

其实，上司用手转笔是只有他本人才知道的心理活动。他这样做，不是在打发无聊时光，而是通过用手转笔这个动作来掩饰自己内心的紧张情绪，并使其稍微安定。

陆浩宇是总经理的助理，平时常见总经理用手转笔，他以为总经理形成了这样的习惯，并没有太在意。可是，有一天，他陪总经理一起去见一位非常重要的客户。在谈判桌上，总经理顺手拿起桌子上的笔又转了起来。

站在一旁的陆浩宇看见总经理这一习惯动作，心里顿时焦急了起来。他站在那里急得满头大汗，因为他觉得总经理这样做会给客户留下不好的印象，很可能会丢掉这笔单子。思来想去，他决定俯下身去提醒总经理。

总经理一听，立即将笔收了起来。可是，停止转笔，总经理才发现自己内心有多么紧张。没过一会儿时间，他也急得满头大汗。那位客户有些摸不着头脑，他不知道总经理怎么突然如此着急，心里开始怀疑他们是不是有什么不可告人的秘密。于是就假装好心地说：“你是不是有

什么急事，要是有急事的话， 我们改天再谈吧！”

总经理深知这位客户的重要性，便极力挽回道：“我没什么事，我们可以继续谈。”

那位客户有些不以为意地说道：“看你急得满头大汗，我们还是等下一次再谈吧！”说完，客户就起身离开了。总经理与陆浩宇站在原地，呆呆地看着客户离去的背影。

“总经理，你先坐一会儿吧！”陆浩宇回过神来，安慰总经理。

“坐什么，回去！以后我谈客户，你别再跟来了。”总经理说完，就气冲冲地走了出去，留下一脸愕然的陆浩宇。

望着总经理离去的背影，陆浩宇怎么也想不通自己到底哪里做错了，难道提醒他不要转笔也错了吗？

故事中的总经理深知这次签单的重要性，为了使谈判正常进行，他只好通过转笔这个动作来掩饰自己那颗紧张不安的心。虽然陆浩宇的善意提醒让他下意识地控制自己的双手，然而，紧张情绪并没有消除，又不能得到掩饰，因此他就露出了紧张不安的情绪。最后不欢而散的结果可想而知。

假如陆浩宇读懂了上司转笔是为了掩饰其紧张不安的心，他就不会提出那样的建议，也许就顺利地签下了那桩单子。

解码微反应

◇转自动铅笔的上司

自动铅笔的笔芯用完了，接下来又会出来新的笔芯，而且粗细总能保持一致。由于铅笔能够反复修改，写错了还可以擦掉重写。因此，喜欢转自动铅笔的上司大多缺乏决断力，优柔寡断，经常处于纠结的烦恼中。

◇转高级钢笔的上司

钢笔的缺点是墨水会用完，还要经常灌墨水，但他们并不介意钢笔的这个缺点。因此，喜欢玩转钢笔的上司是不怕困难或者有点固执的人。

抬高右眉是上司怀疑的表现

在职场中打拼的你，是否用心留意过你的上司曾经不由自主地抬高右边眉毛呢？我们知道双眉上扬是表达欣喜之情，但抬高右边眉毛表示什么意思呢？

美国社会心理学家琳·克拉森曾通过大量相关的试验来考察一个人性格与面部神情的关系。他发现人们很难隐藏或者改变面部的细微变化，而这些变化又最能透露一个人的所思所想。因此，他认为眉毛的细微动作最能透露一个人的心声。

我们都知道，眼睛是心灵的窗户。而在人的脸上，离眼睛最近、关系最密切的非眉毛莫属。因此，有人巧妙地将眉毛称为“心灵的窗框”。因此，在现实生活中，如果我们注意观察，就能了解眉毛因为感情的波动而产生的变化。比如，当一个人心平气和时，眉毛基本上呈水平状；当一个人高兴时，会因为心情愉悦而双眉上扬；当一个人烦躁时，眉毛就会皱在一起……

一天，财务部经理小吴拿着一叠厚厚的文件去向总经理汇报这一个月的工作。他走进办公室时，总经理正忙于批阅文件。

总经理抬头看了他一眼，便示意他先坐一会儿。小吴坐在旁边的沙发上，不由自主地翻了翻自己手里的文件。总经理斜着眼睛看了看他，便继续批阅文件。

过了好一会儿，总经理才招呼小吴递上他的文件。于是，小吴立即递上文 件，然后毕恭毕敬地站在旁边。

“这个月公司进账多少？”总经理翻了翻文件，头也不抬地问道。

“一百二十万五千多。”小吴用非常洪亮的声音回答道，颇为自豪。

听到小吴洪亮的回答声，总经理不由自主地抬高了右边眉毛。不过，他很快又恢复了常态，并用十分平静的语气问道：“哦，那这个月公司支出多少？”

小吴很多次都注意到总经理抬高的右眉，但他并没有太在意。这次也不例外，他依然大声地回答道：“五十一万六千多。”

听到小吴的回答，总经理又抬高了右边眉毛，但他依然面不改色地说道：“嗯，不错！继续努力！希望下个月再创佳绩。”

小吴以为总经理是在鼓励他，高兴不已，便乐滋滋地回到了自己的办公室。然而，让他没想到的是，第二天上班，他却接到了被辞退的通知。

小吴很不服气，想去向总经理讨一个说法，但是，却被总经理助理拦在了门外。总经理助理很气愤地说：“你真是一点都不知趣，总经理早就怀疑你了，他一直派人暗中调查你。经过调查发现，你每一次报上来的账目跟实际账目都有出入。”

听到这些，财务部经理小吴一下子瘫坐在地。

故事中的小吴虽然注意到了总经理的眉毛变化，但很遗憾的是，他

却没有读懂抬高右边眉毛所包含的意思。其实，抬高右边眉毛传达的信息是介于扬眉与低眉之间，既不是兴高采烈，也不是心情沮丧，这表明他对你说的话持怀疑态度，并没有真正地相信你。

假如故事中的小吴读懂了总经理抬高右眉的含义，早一些发现总经理已怀疑自己了，也许他就能及时地纠正自己的行为，最终也不会被总经理辞退。

解码微反应

不仅绳子能打结，眉毛也会有打结的行为。眉毛打结并不是说两条眉毛真的纠结在一起，它是指眉毛同时上扬且相互趋近。这种表情通常表示这个人有巨大的烦恼和忧虑。

十指相扣，透露着上司心里的不满

面对上司狂风骤雨般的怒火，很多员工都可能感到“丈二和尚摸不着头脑”，心里不服气时，甚至会怪上司不近人情，喜怒无常。也许上司并不是无缘无故地向你发火，而是你自己硬往枪口上撞。

心理学家指出，手势可以反映一个人的情绪。当一个人情绪慷慨激昂时，就会手舞足蹈；义愤填膺时，就会攥紧拳头。因此，在与上司的沟通中，除了认真倾听上司所说的话，还要注意观察他的手势，从他的手势中探寻其真实想法。只有弄清楚上司的真实想法，才能有效地避免撞到气头上，大家才能愉快地工作。

一个销售季度过去了，总经理组织销售部门全体职员开总结大会。他首先总结了上个季度公司的销售业绩与销售利润情况，高度表扬了销售部上个季度所取得的成绩，还当场给“销售冠军”发放了奖金。

在一阵喝彩声过后，总经理定了定神，稳稳地坐在主席台中央，十根手指交叉在一起，放在桌子上，忽然，十分严肃地说道：“虽然我们在销售上取得了一定的成绩，但是我们还有很多不足之处。比如，这个季度仅仅前两个月的差旅费就超出了预算，与同期相比，差旅费增加40%多，以后应该注意控制一下……”

销售主管一边听，一边心里合计着下个季度怎么提高销售额，丝毫没有注意到总经理做出的特殊动作。经过一番思考，他很快就拟订了一

个新的营销计 划，总结会结束后就交给了总经理。总经理看了看，表示满意。

时光流逝，一个销售季度又过去了。这次的销售利润大幅度上升，不仅弥补了上个销售季度的损失，还超额完成了任务。不过，差旅费不仅没有得到控制，反而又超出10%的预算。

当销售主管把报表递交上去时，总经理看了看，脸色逐渐凝重起来，又摆出了上次开会的姿势，脸上露出僵硬的表情，十指死死地钳在一起，说："这个差旅费的事情是怎么搞的，这么点小事你都管不住吗？从下个月起，取消差旅补贴！你出去吧。"

销售主管"丈二和尚摸不着头脑"，他一边走一边想：总经理这是怎么了？以前我们差旅费经常超支，他从来没有说过什么，怎么今天突然就发这么大火啊？

故事中的总经理在上一次总结大会上虽然从大的方面表扬了销售部，但提到差旅费超出预算时，他十指交叉钳在一起。这个动作表明总经理正在努力压抑自己内心的不满。然而，忙于工作的销售主管却丝毫没有注意到总经理的这一动作，依然我行我素地制订新的营销计划。他虽然取得了一定成绩，但是却忽略了总经理着重强调的事。下一季度时，总经理的怒火已经累积到了一个极限，当他看到这种情况再度出现，甚至还有增无减时，难免会大发雷霆。

解码微反应

有些上司在检查下属工作时，总是喜欢将手背到身后握在一起。这种姿势给人营造一种权威、自信的感觉。有些领导在面对下属时，喜欢将双手背在身后，一只手抓住另一只手的手腕。这个动作表示他内心充满挫败感或愤怒情绪，希望借此动作来找回自控权。

此外，有些领导在说话时，喜欢搓手掌。比如，上司在宣布公司赢利突破几百万大关时，不由自主地搓手掌，这代表他正高兴不已；上司犹豫不决时也会搓手掌。只要站在上司的角度略加思考，我们就能清楚不同情境下的搓手传递了什么信息。

扔眼镜的小动作传达出不悦

鼻子上架着眼镜的人往往让人觉得很有文化气息，不由得心生敬意，因此戴眼镜的上司不在少数。平时大家多关注上司所戴眼镜的款式和品牌，不知你是否注意过上司手中的眼镜？

眼镜被人们架在鼻梁上，不仅给人增添了几分书生气息，而且还是人们用以拖延时间的“法宝”。擦拭完眼镜后重新将眼镜戴上，并拿起相关材料，表明其正在考虑；把眼镜折起来放在一边，将后背靠在椅子上，表明其准备结束谈话；把眼镜折起来并扔在一边，则是否定的信号。

然而，职场中的很多人往往忽略了上司手中的眼镜。如果你略懂微反应心理学，就能发现上司这个小动作里大有文章。他把眼镜折叠起来直接扔在一旁，这扔的动作就直接反映出对方的焦虑与不悦情绪。他要发表的肯定是否定意见。

董翔是一家公司的企划人员，文采出众，颇受总经理的欣赏与重视。总经理鼻子上架着一副眼镜，充满了书生气息，看上去更是平易近人。

有一次，总经理有意识地向董翔传递了这样一条消息：快过年了，董翔只要策划出让公司满意的策划方案，就很有可能被提升为策划主管。

董翔听到这个消息后感到非常高兴，连连向总经理表示感谢。董翔很珍惜 这个机会，为了能得到总经理的认可，他连夜做出了年度策划方案，并反复修改了好几次。

过了几天，董翔自信满满地将自己策划出的方案递给了总经理。总经理刚接过文案时，脸上露出欣赏的神情，但没过一会儿，总经理不由自主地皱起了眉头。看完以后，总经理轻轻地将策划案放在桌子上，把眼镜从鼻梁上摘下并折叠起来，然后直接扔到一旁。过了一会儿，总经理说道："你先出去吧，我一会儿交给董事长看看。"董翔走出总经理办公室，脸上依然洋溢着自信的微笑。

转眼就快过年了，在年会上，让董翔备感意外的是，他的同事小李被提拔为策划主管。董翔疑惑不解地问总经理："这是怎么回事？"

总经理有些生气地说："真不知道你这小子怎么搞的！这次年会策划案那么重要，你怎么写出那样的策划案？"

"我的策划案？"董翔一听，立即跑回办公室。仔细地翻阅文件夹，竟发现自己改好的策划案竟端端正正地放在那里。原来他交上去的策划案不过是自己的第一遍草稿。

故事中的董翔如果略懂微反应心理学，当他看到总经理将眼镜折起来，并扔到一旁的举动时，就应该明白这是否定的信号。假如他知道总经理对自己的文案持否定态度，也许他就能从总经理否定的态度中发觉自己拿错了文案，这时他还有挽救的机会。然而，遗憾的是，他一点也不懂微反应心理学，以致最终错失了这次升职的机会。

上面的故事告诉我们：步步高升有妙招，只有读懂上司的肢体语

言，才能抓住升职的机会。

解码微反应

我们常常会看见一些眼镜佩戴者将眼镜腿咬在嘴里，这个动作跟叼根烟、咬支笔的含义是一样的，都是表示行为人对安全感的一种渴望。

同事的眉毛会说“悄悄话”

眉毛在面部占有重要的位置，不仅具有美容和丰富面部表情的作用，而且双眉的舒展、收拢、扬起、下垂可以反映出人的喜怒哀乐等复杂的心理活动。因此，眉毛也就成为可以指示人内心变化的参照物。

在博大精深的中华文化中有很多形容眉毛的成语，如扬眉剑出鞘、眉飞色舞、剑眉入鬓、蛾眉淡扫、眉头紧锁、喜上眉梢、柳叶弯眉、眉目传情……这些成语从不同方面描述了眉毛在表情达意、思想交流中的奇妙作用。身在职场，如果你想了解同事的扬眉、皱眉、耸眉等微反应分别代表什么含义，那么请继续往下看。

1．扬眉

当眉毛扬起时，会略向外分开，造成眉间皮肤的伸展，使短而垂直的皱纹拉平，同时整个前额的皮肤挤紧向上，造成水平方向的长条皱纹。扬眉这个动作，能扩大视野。但同时也要认识到，一个眉毛高挑的人正是想逃离庸俗世事的人，通常会认为这是一个人傲慢的表现。

当一个人双眉上扬时，表示非常欣喜或极度惊讶；单眉上扬时，表示对别人所说的话、做的事不理解或有疑问。

当我们面临某件令人恐惧的事件时，可以用皱眉来保护眼睛，也可以用扬眉来扩大视野，两者都对我们有利，但我们只能选择其中之一。一般的反应是，面临威胁时，牺牲扩大视野的好处，皱眉以保护眼

睛；危机减弱时，则会牺牲对眼睛的保护，扬眉以看清周围的环境。

2．皱眉

皱眉的情形包括防护性和侵略性两种。防护性的皱眉只是保护眼睛免受外界带来的伤害。但是光皱眉还不行，还需将眼睛下面的面颊往上挤，眼睛仍睁开注意外界动静。这种上下挤压的形式，是面临外界攻击、突遇强光照射、强烈情绪反应时典型的退避反应。

至于侵略性的皱眉，其基点仍是出于防御，是担心自己侵略性的情绪会激起对方的反击，与自卫有关。真正侵略性眼光应该是瞪眼直视、毫不皱眉的。最常见的皱眉，往往被理解为厌烦、反感、不同意等情形。

3．耸眉

耸眉指眉毛先扬起，停留片刻，然后再下降。耸眉与眉毛闪动的区别就在那片刻的停留。耸眉还经常伴随着嘴角迅速而短暂地往下一撇，脸的其他部位没有任何动作。

耸眉所牵动的嘴形是忧伤的，有时它表示的是一种不愉快的惊奇，有时它表示的是一种无可奈何的样子。此外，人们在热烈地谈话时，会做一些小动作来强调他所说的话。当他讲到重要的地方时，也会不断地耸眉。

4．斜挑

斜挑是两条眉毛中的一条向下垂，一条向上扬，这种无声语言，较多在成年男子脸上看到。眉毛斜挑所传达的信息介于扬眉与皱眉之间，半边脸显得激昂，半边脸显得恐惧。扬起的那条眉毛就像提出了一个问

号，反映眉毛斜挑者的怀疑心理。

5．闪动

眉毛闪动，是指眉毛先上扬，然后瞬间下降，像流星划过天际，动作敏捷。眉毛闪动的动作，是全世界人类通用的表示欢迎的信号，是一种友善的行为。

当两位久别重逢的老朋友相见的一刹那，往往会出现这种闪动眉毛的动作，而且常会伴随着扬头和微笑。但在握手、亲吻和拥抱等密切接触的时候却 很少出现。

眉毛闪动除了作为欢迎的信号外，如果出现在对话里，则表示加强语气。每当说话者要强调某一个词语时，眉毛就会很自然地扬起并瞬间落下。

解码微反应

◇眉毛半抬高：大吃一惊。

◇眉毛完全抬高：难以置信。

◇眉毛半放低：大惑不解。

◇眉毛全部降下：怒不可遏。

◇单眉上扬：不理解，有疑问。

◇双眉上扬：非常高兴或特别惊讶。

◇眉头紧锁：内心忧郁或犹豫不定。

◇眉心舒展：心情愉快、坦然。

◇眉毛倒竖：极端愤怒或异常气恼。

手指敲击桌面，代表心里一定有意见

在会议上，当你慷慨激昂地讲话时，有个别同事不仅没有认真听你讲话，还不停地敲击桌面，甚至影响到其他同事，你会如何处理这件事呢？

事实上，用手指轻叩桌面，这是中国茶文化里的一个礼数。通常情况下，当别人给你倒完茶以后，你需用手指敲击桌面代表对对方的尊重。

不过，在当今的社交场合中，用手指敲击桌面所表示的意思就不是礼数，而是可以诠释对方内心情绪的一种肢体动作。比如，当公司总经理在例会上大声讲公司规章条例时，有些员工眼睛盯着某个地方，手指在桌面上不停地敲击着。很显然，这些员工对总经理的话题已经产生了厌烦情绪，且不拥护总经理的观点。

闻静是一家广告公司总经理的秘书。她人如其名，温柔文静，工作负责，深得总经理的喜欢。因此，总经理出差，或者有事不能赶回来开会，就由闻静全权代理。

这一次开会，总经理在外地出差，一时赶不回来，于是便委任闻静代表他讲话。在会议上，闻静慷慨激昂地传达着总经理的意见。然而，就在这时，闻静意外地发现公司的一位主管此时正用手指敲击着桌面，而且敲击的力度还非常大。闻静看了看那位主管，而那位主管却不看闻

静，头歪向另一边，依然敲 击着桌面。

略懂心理学的闻静见到主管的这种动作，很清楚他对自己的观点产生了抵触情绪，正在表示抗议。他敲得越快，就表明他内心越急躁、厌烦。她环视了一下在场的成员。很显然，主管这一动作影响了会议的开展，每一位成员脸上都露出乏味的神情。大家对主管的举止很不满意。可是，毕竟在开会，谁都不能出来阻止主管的这种行为。

闻静决定会议正常进行，她很清楚这位主管比较势利，不太关注公司的发展，却非常关注自己的工资什么时候涨、涨多少。于是，闻静话锋一转，结束了公司发展的话题，继而将话题转向公司员工待遇的下一步规划。

果然不出闻静所料，那位主管一听员工待遇规划，立马来了精神，停止敲击桌面的动作，全神贯注地倾听闻静讲话。这时，他突然意识到了什么。

闻静见到他这一动作，嘴角露出了一抹不易察觉的笑容。就这样，会议圆满结束。会议结束后，那位主管很不好意思地冲闻静笑了笑。

故事中的闻静遇到了难题，当她在会议上慷慨激昂地讲话时，公司的主管却不停地敲击着桌面。闻静是个聪明的女孩，她明白主管对自己的观点产生了抵触情绪，用这一动作来表达自己的抗议。不过，他这一动作影响了会议的进程，更影响了会议成员的心情。要想阻止对方继续这个动作，消除其抵触情绪，那么最好的方式就是讲他感兴趣的话题。因此，闻静便转移话题，成功地阻止了主管的这种行为。闻静这一举动不仅使会议正常进行，还与主管建立了友好的情谊。

在社交场合中，用手指敲击桌面是诠释对方内心情绪的一种肢体动作。这种动作在不同的情境下有不同的意思。比如，当领导手指敲击桌面，并且敲击的力度很大，那么就说明他此时思考的问题十分沉重，他用这个动作来减轻压力。

解码微反应

◇双手摊开放在桌面上：表示很放松，心里已经接受了对方。

◇一手握拳，另一只手的手掌拍击拳头：表示拒绝。

◇手不停地摆弄近旁的某些东西：表示心里紧张不安，或者表示心不在焉，漫不经心。

◇两手的指尖交叉放在下颌的下面：表示我很自信。

◇把双肘支在桌子上，两手交叉：表示拒绝。

抓挠耳朵，十有八九是心里焦虑

跟人交谈时，很多人都有抓挠耳朵的习惯，殊不知，这个动作给人的感觉是这个人很紧张、很焦虑。因此，我们的手最好不要持续地在耳朵周围“转悠”，以免暴露了自己的心事。

在生活中，我们常常会看到这样的场景：父母在屋外骂孩子，而孩子在自己的屋里用两只手堵住耳朵，代表的意思是他不想听到父母骂他的声音。而成人在不想听别人说话时，一般不会用手堵住耳朵，而会抓挠耳朵！

微反应专家发现，成人在抓挠耳朵时，会抓挠不同的部位，而抓挠不同的部位对应不同的意思。下面，就让我们跟职场达人一起来解读同事抓挠耳朵的密码吧！

1．把整个耳郭折向前盖住耳洞：我不想再听下去了

如果在你和同事交谈的过程中，对方把整个耳郭折向前盖住耳洞，那么你最好立刻停止目前的谈话，因为对方的这一动作正在告诉你：“我不想再听你说了，我已经听得够多了。”

用耳郭盖住耳洞，是直接阻止不愿意听的话进入耳朵的表现，是所有抓挠耳朵部位中最直接传达不耐烦信息的动作。例如，在电影中，我们常常看见这样的情景，女主人公去相亲，可是相亲对象不是她喜欢的类型，而且是个话痨，女主人公常常一面看着对方假装微笑着，一面把

整个耳郭折向前盖住耳 洞，耳朵里有“嗡嗡”的响声。随后，对方的声音越来越远，女主人公只看到对方的嘴在不停地一开一合，而听不见任何声音。

当然，这其中加入了电影语言，人的主观感觉被很具体地传达了出来，但是却更形象生动地传达了人的感受和内心活动。如果同事在你说话时做出用耳郭盖住耳洞的动作，你最好及时转移话题或者停止交谈，否则很容易给对方留下喋喋不休的印象。

2. 用指尖掏耳朵：非常不屑

你正在热情高涨地说着一件事情，而同事却把指尖伸进耳道里掏耳朵，如果你观察到这个动作，你一定会非常不悦，因为这个动作表示对说话者的不敬和对话题的不屑一顾。这时，你可以很礼貌地提醒对方：“您在听吗？您有什么看法？”如果对面坐着的是领导或者前辈，你就应该考虑转换话题或者给对方发言的机会，因为对方的心思不在你的话题上，继续说下去也是无效交流。

3. 不停地抓挠耳垂、耳背：我很焦虑

刘丹是个非常细心的人，她总能时刻观察到周围人的动作变化并解读出其中的意思。有一次，刘丹在工作之余抬头看了一眼周围，发现背对着她坐着的小崔正盯着电脑，不停地抓挠耳背。

于是，刘丹悄悄走到小崔跟前，询问他是否需要帮助。原来小崔对图片处理还不熟练，遇到了一个技术难题，半天没有搞清楚。后来，刘丹三下五除二就帮小崔把这个问题搞定了。就这么一个顺手的小忙，刘丹赢得了小崔的友谊，因为其他同事都是自顾自地，没有人察觉小崔的问题并伸出援手。

刘丹只看了小崔一眼，看到的还是他的后背，她是怎么判断出小崔遇到了困难呢？相信各位都已经猜到了，对，就是小崔那个不停地抓挠耳朵的动作泄露了秘密。

刘丹的老公对行为学很感兴趣，他曾告诉刘丹："人们在心中焦虑时总会有不停抓挠、不停在座位上乱动等动作，这持续的小动作正反映出对方焦躁不安的内心。这时，如果你能看出其中的端倪，主动询问对方，主动帮助对方，　使对方顺利渡过焦虑困境，你和对方的距离将会大大拉近。"

4．摩擦耳郭背后：非礼勿听

假设你是一个电脑销售人员，你对一个顾客说："这款电脑配置高，双核的，2G的内存，300G的硬盘，而且只要9000多块钱……"这位顾客看了一眼电脑，下意识地用手指摩擦了一下耳郭背后，把头转向一侧，说："我再考虑一下。"

这时，如果你继续游说对方买这款电脑，结果很可能是不会成功的，因为对方摩擦耳郭背后，表示听话人"非礼勿听"的意图，他想通过摩擦耳朵来阻止这些话进入自己的耳中。

而在日常工作中，假如你们部门开工作会议，你正在发表意见时，某位同事侧着头用手指摩擦着耳朵，这个动作代表的意思是对方对你现在表达的观点持相反意见，他正酝酿着发表自己的观点。这时，你应当给对方发表意见的机会，否则大家很难达成共识。

解码微反应

就算是耳朵痒，也不该在和对方交谈时挠，因为抓挠耳朵的动作很容易让对方有负面的感觉。如果真的痒得不行，也要趁对方不注意时迅速地抓挠一下耳朵发痒的部位，或者在捋头发或者变换坐姿的同时顺便抓挠一下耳朵，而不要让你的手持续地在耳朵周边“转悠”，那样很容易让别人误会。

表面不在乎，心里也不在乎吗

在工作中，我们不仅要重视那些能够看出来的面部表情，还要重视那些“没有表情”的表情。如果你得罪了同事，而对方却一脸满不在乎的表情，那就说明事大了，你有必要好好解释一番。

有一句话说：“脸上的表情，天上的云彩。”这句话说来颇有道理，因为表情在大多数时候确实是内心的晴雨表，反映着一个人内心的真实想法。只要我们细心观察，就能从一个人的笑容中看出他的开心和快乐，从一个人的怒容中看出他的愤怒和不满，从一个人的愁容中看出他的哀愁和伤心……

是的，我们可以对一个人流露出的明显情绪做出判断。然而，如果一个人的脸上没有任何情绪变化，我们该如何对其进行解读呢？

李英是一个十分聪明的女孩子，她为人和蔼可亲、处世圆滑，不管遇到什么问题，都能巧妙应对，因此，深得同事们的喜欢。

有一次，她跟同事小张一起去见一位非常重要的客户。由于同事小张不小心说错话将客户得罪了，给公司造成了很大的损失。李英非常生气，把同事小张狠狠地指责了一番。

李英一向和蔼可亲，这是她有史以来第一次如此严厉地指责一个人。由于当时情绪过于激动，她说了很多难听的话，加上自己正在气头

上，她只顾着撒 气，却一时忘了注意同事小张的神色。等慢慢冷静下来以后，她才发觉自己说的话有点严重了，于是就赶紧去找小张。她以为小张此时也正在抱怨自己，气愤不已。没想到，她见到小张时，发现小张的脸上一点表情也没有。

李英见到小张满不在乎的表情后，心里更加忐忑不安了。她知道小张脸上这种看上去满不在乎的表情，其实是内心强烈不满的表现。如果不能及时消除她这种不满的情绪，她恐怕马上就会爆发，到那时，同事之间的关系就会弄得尴尬不已。

读懂了小张的表情后，李英赶紧转变自己的态度，一改刚才那苛刻难听的话语，马上用温和的语气说道："对不起，刚才是我太鲁莽了，说了很多难听的话，希望你别介意。其实，我知道你也不是故意的。假如你心里有什么不满，就说出来吧！说出来，心里会好受一点。"

听李英这么一说，小张开始滔滔不绝地陈述自己的理由，而脸上的表情也随着她的"发泄"而渐渐舒缓了很多。等小张的表情恢复正常以后，李英估计小张的怒气也释放得差不多了。于是就对这次工作失误及时地做了一个总结。一场同事之间可能爆发的危机就这样化解了。

很多时候，满不在乎的表情绝对不是真的不在乎。就像故事中的小张一样，表面上一副满不在乎的表情，其实很有情绪。假如李英没有读懂小张满不在乎的表情背后所隐藏的含义，那么她就不能及时消除小张的不满情绪。等小张情绪爆发以后，同事之间的友好关系也就会破裂。

其实，懂心理学的人都知道，满不在乎的表情实际上是内心强烈不满的表现。因此，我们不仅要重视那些"没有表情"的表情，还要学会从

中解读其背后的真实情感，不让自己被这种潜在的表情欺骗。

解码微反应

通常，脸上满不在乎的表情可能隐藏着两种含义：

◇意味着内心强烈不满

当一个人的愤怒达到一定程度时，他的脸上不会呈现任何的怒容，而会毫无表情。这是一个临界点，如果再任由其发展下去的话，下一刻也许就是他爆发的时刻。

◇意味着极端无视

在某些时候，面无表情也是一种无视的表现。假如一个人对某个人、某件事极端无视，那么他的脸上会毫无表情。因为他根本不把眼前的人或事放在眼里，完全当他们不存在，所以也就不会对“不存在”的事物流露出任何表情。

走路沉稳的下属，给人一种务实的感觉

上司提拔谁，绝不是无缘无故的，而是有他自己的考量。作为一名上司，要提拔一个副经理，在走路沉稳与走路匆忙的人中，你会选择谁？

每个人走路的样子千姿百态，各不相同，给人的感受也各个相异。走姿除了能显示自己的教养与风度之外，还能表露出一个人的心理活动。人的性格与行动有着很大的关系，从一个人走路的姿势就可以推断出其当时的心理状态。

蒋乐兵与郭世平是同一天进入公司销售部的同事。蒋乐兵比郭世平大一岁，不管遇到了多么重要紧急的事，他都是不慌不忙的。在工作中也一样，他对待工作总是不温不火，一副慢吞吞的样子，即使别人说什么，他也不会太在意，更不会加快自己做事的速度。销售部每个月都要制订销售计划，蒋乐兵的销售计划总是那个数值，并且基本上都能如数完成。

相对来说，郭世平更加充满活力、喜爱运动，即使都穿西装、打领带也比蒋乐兵精神得多。每个月在制订销售计划时，他总会多写一点，即使完不成，他也觉得那是一种激励。

蒋乐兵与郭世平都很敬业，但郭世平的工作业绩却比蒋乐兵高出很多。一转眼，新的销售年度来了，销售经理被一家猎头公司给挖走了，

副经理晋升为 经理，需要在下面的员工中提拔一名副经理。大家都争先恐后地递出申请，而蒋乐兵却像什么事也没发生一样，随便写了一份自荐信交差了事。

晋升的经理仔细认真地看了这些申请书，他从中挑出两份，一份是蒋乐兵的自荐信，另一份是郭世平的申请书。经理仔细作了对比，他很清楚郭世平的能力高于蒋乐兵，但作为副手更需要的是务实。于是，他便着重考察两个人谁更务实。

通过仔细观察，经理发现蒋乐兵走路沉稳，郭世平走路匆忙。因此，蒋乐兵总是走在郭世平后面，好像郭世平在等蒋乐兵一样。经理由此断定，蒋乐兵更务实，于是，便提拔蒋乐兵为副经理。

接到任命通知，蒋乐兵感到疑惑不解，于是就去问经理为什么没有提拔郭世平。经理笑着说："务实的工作态度是作为一个副经理必不可少的条件，从你们的走姿中，我发现你走路沉稳，比较务实，而他走路匆忙，做事更讲效率。"

蒋乐兵这才恍然大悟。

一般来说，走路沉稳的人更务实。他们是典型的现实主义者，凡事都讲求稳重，做任何事情都是"三思而后行"，绝不会好高骛远、不切实际。故事中的蒋乐兵就是这样的人，上司之所以会提拔他，就是因为他通过观察蒋乐兵沉稳的走姿，揣摩出他务实的工作态度，而副经理这个职位正是需要这种务实的工作态度。所以，在务实的蒋乐兵与能力强的郭世平中间，他选择提拔蒋乐兵。

解码微反应

◇走路低头

有的人走路的时候总是拖着步子，把两只手插进衣袋里，头常常低着，只埋头拉车，不抬头看路，不知道自己最终要去哪里。这样的情形表明行为人往往是碰上了难以解决的问题，到了进退维谷的境地。很多 快要走入绝境的人常常有这样的表现。

◇小碎步、快节奏走路

这类人多是保守而又呆板的人，他们的步伐通常很快，常常走小碎步，手臂的动作也是非常机械而呆板的。

心理小测试：你的职场处事能力如何

职场是一个关系复杂的场所，要想处理好与上司、同事以及下属的关系，是需要智慧的。在日常的工作中，处事能力显得非常重要，不仅事关个人的发展，更是维持好职场人际关系的关键。想要知道你的处事能力如何，赶紧来做下面的这个测试吧！

测试内容

上班的路上，你远远地看见前面围了一群人，像是发生了什么事情，但由于距离较远，你无法看清楚，但却有种不祥的预感，你的直觉告诉你这会是什么事呢？

A．交通事故

B．路人打架

C．抓住了小偷

D．发生了命案

E．非法集会

F．商业活动

测试结果

选择A：你行为上较为直观，属于循规蹈矩的类型，遇到问题会根据自己的逻辑来处理，但大部分时候，需要别人的帮忙，才能更好地解

决问题。因此你必须在职场上处理好人际关系，在困难的时候，才有人及时给你帮助。

选择B：你在职场上经常遇到一些问题或者小人，直接影响你的情绪和工作效率，当问题过于严重时，你会采取偏激手法来解决，比如同别人争执或者 直接辞职，这显然不是好办法。当你遇到问题，应该想想问题的根源，想办法去解决，而不是一味做出不合理的举动。

选择C：你属于聪明反被聪明误的人，吃不了一点亏，事实上你很精明、很善于观察别人。当工作上遇到问题时，你很会把困难推给别人，时间久了，别人会觉得你特别有心计，因此真正发生大问题时，很少有人会站在你这边。

选择D：你属于职场上的老好人，遇到什么问题，都会想办法去解决，不想麻烦别人，但一个人的力量有限。当遇到过多的事情，你一个人无法解决时，可以请教上司或者同事帮助，不需要什么事情都往自己身上扛。

选择E：你善于交际，很会讨好人，因此有着良好的人际关系。当工作遇到麻烦时，你会得到别人的帮助。但你过于依赖，本身欠缺实力和竞争力，一旦与别人利益发生冲突时，你往往成为别人的牺牲品。因此你必须加强自身的实力才能在工作中取得更好的成绩。

选择F：你为人乐观、开朗，经常抱着侥幸之心，对问题看法过于表面和肤浅，遇到问题通常会采取得过且过的逃避方式。因此你应该学会正视问题的根源，从而采取有效方法来解决。

第七章　签约客户时，看透其微反应是成功签单的必杀技

所谓“知己知彼，百战不殆”，就拿做销售来说，就是要揣摩对方的心思，只有知道对方的底线，才能更好地成就一单业务。谈判时对方肢体所表现出来的各种微反应代表着不同的含义。读懂这些微反应，你就能掌控整个谈判过程，从而赢得客户的订单。

不同握手方式透露客户不同的性格

握手，是现代社会中人与人交往的一种较为普遍的礼节。心理学家指出，一个人握手时所采用的方式很能表现出他的个性，不同的握手方式可以反映不同的性格。

握手并非人们想象的那样只是个简单的动作，握手的同时可以从中发现很多潜在的信息，从握手时微反应的变化中能够有效了解一个人的内心世界。

1．碎筋裂骨型

握手时，紧握对方手掌，用力挤握，令对方不自在。这类人大都精力充沛，自信心强，为人则偏于专断独行，但组织能力及领导才能都很突出，是领导型的人物。

2．沉稳专注型

握手时力度适可，动作稳实，双眼注视对方。这类人个性坦率、坚毅，有责任感而且可靠，思想缜密，善于推理，经常能为人提供有建设性的意见，每当遇到困难时，总能迅速提出可行的应对方法，深受人们的喜爱。

3．漫不经心型

握手时只轻柔地触握。这类人随和豁达，绝不偏执，颇有游戏人生

的洒脱，而且凡事喜欢人云亦云，谦和从众。

4．双手并用型

握手时习惯用双手握住对方的手。这类人热诚敦厚，心地善良，对朋友最能推心置腹，爱憎分明。

5．长握不舍型

握手时握住对方的手久久不放。这类人情感丰富，喜好结交朋友，一旦建立友情，则忠诚持久。

6．用指抓握型

握手时紧紧抓握而掌心不与对方的手接触。这类人个性平和而敏感，情绪易激动。他们心地善良且极富同情心，胸怀宽广。

7．上下摇摆型

握手时紧抓住对方的手，上下不断摇动。这类人极为乐观，对人生充满希望。他们的积极热诚使他们经常成为中心人物，深受人们的喜爱。

8．回避握手型

有些人从不愿意与人握手，他们个性内向羞怯，保守却执着。这类人不轻易付出感情，但只要建立起友情之后，便会情比金坚，对朋友是如此，对爱情亦然。

9．保守型

这类人握手时，手臂不愿长伸，肘的弯度成直角，手逼近身子，充分显示出谨慎、保守的性格。

10．草率型

视握手为例行公事。这类人一般缺少诚意，做事草率，不值得信赖。

11．紧贴型

一直握着对方的手，直到把话说完。这类人办事拖拉，且无头绪，但为人热情。

12．掌心出汗型

这类人大多属神经类型，他们在握手时，非常紧张，掌心有些潮湿，表面上看，他们态度冷淡、神情漠然，看似平静，一副泰然自若的样子，其实他们的内心是极不平静的。只是他们懂得用各种方法，比如语言、姿势等来掩饰自 己内心的不安，避免暴露缺点或弱点。

他们看起来是一副非常坚强的样子，所以在他人眼里，他们就是一个内心强大的人。在比较危难的时候，人们可能会把他们当成救星，但实际上，他们也极其慌张，甚至慌乱的程度比其他人还要严重。

13．掌心干燥型

这类人通常比较沉着内敛，个性属于有耐力但顽固的类型，会坚持自己的想法，不会轻易接受别人的意见。

解码微反应

处于优势地位的人与人握手的时候会把手掌向下。在他们看来，他们是绝对的领导者与支配者。有超过八成的领导者或者强权者会采用把手掌朝下的方式与别人握手，他们一直认为自己处于优势地位，也应该使用这种握手动作。

研究表明，这些把手掌向下进行握手的人都有一个共同的特点，他们与生俱来就具有很强的占有欲望，对新事物的接受能力非常强，在实际生活中，看到更多的是他们强权的一面。

嘴部动作，揭露谈判时的口是心非

谈判就像打仗，充满了尔虞我诈，谈判时对手说的每一句话都可能带有目的性．那么，如何来识别对方的意图呢？如果你懂微反应，请注意对方的嘴部动作，这将是真实的内心写照。

生理学告诉我们，人的脸部肌肉会随着感情的变化而变化，尤其是眼睛和嘴部的肌肉，根据嘴角弧度的不同，嘴部的动作多种多样，不同的嘴部动作反映了不同的心理活动。科学家发现，人的嘴部动作是不会撒谎的。所以，即便是言语上别有用心，但肢体语言却很难配合做出伪装。那么，不同的嘴部动作代表着怎样的心理活动呢？

1．咬嘴唇

在生活中，人们咬住嘴唇是释放压力的一种方式，当人们心有愤怒或怨恨，却又苦于无处发泄时，常常以此来表达自己内心的不满和紧张。而在谈判中，如果对方时不时地咬嘴唇，则是缺乏自信的表现。这个动作的出现意味着谈判双方的实力差距将逐渐加大，咬嘴唇的一方已经开始认输，有妥协退让的趋势。

2．抿嘴唇

当人们面临压力时，一种常见的反应是藏起或拉紧自己的嘴唇。随着压力越来越大，原本丰满的嘴唇会逐渐变得扁平，此时情绪和自信也跌至谷底。谈　判中，对方如果紧紧抿着嘴唇，表明他内心主意已定，

会咬紧牙关坚持自己的条件，绝不会轻易退让。如果对方的目光总是在回避我们的目光，则说明他们内心有不能言说的事情，所以抿着嘴巴，防止泄露信息。

3．舔嘴唇

当人们面临巨大压力的时候，通常会感到口干舌燥，于是会用舌头不断地舔舐嘴唇，以便让它湿润一些。同样的道理，当人们感到不自在或者心理紧张时，也会用舌头反复地摩擦嘴唇，以此来安慰自己，并试图使自己镇定下来。不过，在与客户谈判中，过多地舔舐嘴唇并不是自信的表现，这往往说明行为人心理紧张。

4．噘嘴唇

噘嘴唇是指嘴向上噘起，当一个人的嘴唇往前噘的时候，往往表明他心存不满情绪或者不同意见。如果在谈判中，对方噘嘴唇则表明对方对你提出的条件并不认可，是表达异议的一种方式，同时也表明对方在等待你调整策略。

5．嘴部张开

嘴巴张开是倦怠的反应，表明对方对所处的环境有负面情绪，可能是厌倦或不肯定。也可能表示对方对讨论的话题摸不着头绪。如果谈判陷入沉默，忽然有一方身体靠近桌面，嘴部微微张开，就表明他们已经在内心充分准备，想要继续表达看法。而如果对方没有充分准备就急于发言，则暴露出他们直率、冲动的性格，他们大多是谈判中的主动者。

这些嘴部动作有助于我们更好地谈判，但需要注意的是，在谈判中，观察对方的种种肢体动作时，如果对方动作生硬，非常不自然，我

们就要提高警惕，因为这些动作很可能是对方在谈判中为我们设置的陷阱。

此外，还要注意对方动作和语言的协调性。如果在谈论一些微小的细节的时候，对方却做出十分夸张的动作，那么很可能是故意为之，有欺骗的意图，我们就要仔细辨别他们表达情绪的真伪。掌握了这些，我们才能在谈判时游刃有余。

解码微反应

◇双唇薄而略干燥，唇角常常下垂，说明这类人性格属于忧郁型；

◇双唇富有弹性且较为丰满，但唇角也是下垂的，说明这类人性格较为暴躁；

◇唇角经常翘起，说明这类人性格较活泼，性格属于积极型；

◇双唇平直，说明这类人性格多恬静，气质是平稳的；

◇上嘴唇较丰满，说明这类人比较被动；

◇下嘴唇较丰满，说明这类人比较主动。

闭上眼睛听，意味着客户正在做选择

视线能够展示各种各样的感情，比如诚意、信任感、依赖感、敌意等，都可以通过一个人的视线传递出来。为了不让别人看穿自己的心思，有些人在谈话时会刻意闭上眼睛。

孔子曰：“观其眸子，人焉瘦哉！”意思是说，想要观察一个人，就要从观察他的眼睛开始。俗话说“眼睛是心灵的窗户”，可见眼睛是最容易泄露心思的部位。可是，如果对方闭上眼睛，我们还能了解对方的想法吗？

在跟客户沟通的时候，个别客户会闭着眼睛听，这时我们往往会有些不知所措，担心对方是否在听自己说话。那么，客户到底有什么打算，为什么不睁开眼睛听人说话呢？

一天，销售代表张凯去和客户谈生意，来到客户公司和负责人见面后，张凯就开始介绍自己的产品。在谈话过程中，那位负责人向后靠在椅子上，还把眼睛闭了起来，一副很惬意的样子。张凯心里感到非常不安，他想：“我这样热心地为你介绍，你到底有没有认真听啊？”

实际上，当一个重要的项目摆在面前时，尤其是需要做决断的时候，人往往倾向于闭上眼睛听人说话。

当一个人一头热地说话时，对方却闭起了眼睛，很容易让人怀疑：他是不是对我的话不感兴趣？在上面的案例中，我们可以这样理解：负责人一直在专心听张凯说话。也可以说，正是因为很重视、很认真，所以才会闭起眼睛边听边思考。

凡是想集中注意力或者做出重大抉择的人，都不想被外界信息扰乱心绪，于是他们会有意识地采取遮断外界干扰的行为。常用的手段就是闭上眼睛，遮断视觉信息。特别是面对重大项目需要做出决断时，决策者闭起眼睛来思考是很常见的现象。这恰恰说明他的态度非常认真。

另外，在沟通的过程中，假如对方闭上眼睛，他们有可能是在认真倾听、认真思考，但也有可能是不想让说话者猜透自己心思的一种防卫手段。因此，前面例子中的负责人闭着眼睛听，也有可能是在思索对自己公司更有利的对策，并等待反驳的最佳时机。

由此来看，客户在倾听的时候闭上眼睛，可能有两层含义：

一是通过遮断视觉信息，集中精神听对方说话；

二是不想让对方通过眼睛了解自己的意志或想法，属于一种防卫手段。

解码微反应

◇客户眼珠转动快速

这类人第六感敏锐，反应迅速，能迅速地看透人心。他们往往特立独行，有情绪化的性格。

◇客户眼珠转动迟缓

这类人身体五官感觉迟钝，感情起伏不是很大，不易受他人影响。

◇客户眼睛往下垂

这个动作有轻蔑对方之意，或不关心对方。这种动作的行为人一般个性冷静，本质上只为自己着想，是任性的人。

踮脚尖，表明客户对谈判很满意

当客户的话语让你捉摸不透时，你有没有注意他的肢体语言，尤其是脚部的身体语言，也许从这里你能找到期待已久的答案。微反应专家认为，当一个人情绪反应积极的时候，他的脚也会跟着兴奋起来。

尽管人的腿和脚距离人的大脑比较远，但很多时候它们的反应确实能反映人最真实的心理状态。根据英国心理学家莫里斯的研究，人体中越是远离大脑的部位，其可信度越高。也就是说，人的腿和脚做出的动作，更能真实地反映一个人内心的态度。如此说来，脚尖距离人的大脑最远，那它所反映出来的肯定是一个人最真实的心理状态。

一些心理学研究发现，假如一个人的情绪高涨，身体就会不自觉地做出背离重力方向的动作，比如脚尖着地、脚跟抬起或者脚跟着地、脚尖抬起，这都是情绪积极的表现；相反，如果人的情绪不高，甚至兴趣全无，身体就会不由自主地横向移动，或者干脆选择离开。如果你仔细观察客户的脚部动作，很可能会发现意想不到的秘密。

唐斌是一家咨询公司的市场经理。有一次，公司有一位非常重要的客户需要去洽谈。总经理便把这个任务交给了市场经理唐斌。

唐斌按照约定的时间早早地来到了约定的地点——一家高档的咖啡厅。一见 到客户，他非常热情地与客户握手，给客户留下了良好的第一印象。待双方坐定后，唐斌便将公司的资料与自己的名片一并递给客

户，并详细讲解公司的业务流程。客户一边看资料，一边乐呵呵地说：“早就听闻贵公司管理制度非常完善，今天听你这么一介绍就知道果然名不虚传，能与你们合作真是一大幸事。”

唐斌听客户这么说，心理自然乐开了花，也笑着说道：“是啊！我也早听说李总您了，今天能跟您面对面地交谈，也是我的一大幸事啊！既然如此，那您看我们的合同……”

客户摆了摆手说：“不急，不急！我们先喝喝咖啡，聊聊天。”

客户这句话让唐斌捉摸不透，他不知道客户心里到底是怎么想的。就在唐斌百思不得其解时，他突然注意到客户的双脚。他发现客户坐在椅子上，脚尖踮起。这一发现让他欣喜不已，他知道对方心里也渴望签合同，但可能还存在一些疑虑，需要再证明什么。只要善加利用，双方就可能达成互惠的协议。因此，唐斌笑着说道：“是的，是的，这样的机会挺难得的。我们得好好聊一聊。”在聊天的过程中，唐斌发现客户的话题总是围绕公司，比如公司去年赢利多少，公司现在的人员状况等，唐斌都一一作答。

最后，客户果然拍着唐斌的肩膀说道：“跟你洽谈业务真是一件很愉快的事情，我们现在看看合同吧！”说完，拿过合同就签上了自己的名字。

故事中的唐斌正是因为发现了客户脚尖踮起这一动作，才从中读懂了客户还有所顾忌的心理。他巧妙地利用了客户这一心理，最后成功签下了订单。假如他当时忽视了客户脚尖踮起这一动作，也许就错过了这次签单的机会。

在与客户谈判时，如果你注意到客户这一动作，那么不妨善加利用，以尽快促使双方达成互惠的协议。

解码微反应

◇客户脚尖从对向自己改为对向门

心理学家认为，脚部转动的方向，尤其是脚尖转动的方向，是表明对 方是否想要离开的最好信号。在与客户交谈时，假如你发现客户的脚已经不再对着自己，而是向另外一个方向转动，或者是指着门的方向，这往往意味着他想要离开，你就应该识趣地意识到这其中可能出了什么问题，不要再继续“麻烦”对方。

◇客户频繁地踢脚

美国心理学家罗伯特·索马通过实验证明，当一个人被他人过多地侵入内心世界时，最初的拒绝方式是频繁地踢脚尖。在与客户洽谈时，假如你发现你的客户开始踢脚尖，你就应该明白，对方已经开始心不在焉，甚至是开始抗拒和拒绝，这时候你最好转换话题。

◇客户用脚尖点地板

在与客户洽谈时，客户不断地用脚尖点地板就是在向你发出警告：“不要再过来了，否则别怪我不客气。”此时，你就应该保持这个距离不动，不要继续侵犯他的“领地”，与其步步紧逼，不如给客户一个安全领地。

◇客户一只脚的脚踝搭在另一条腿的膝盖上

在与客户洽谈时，客户一只脚的脚踝搭在另一条腿的膝盖上就表明他此时正抱着不服输或争胜的态度。你的推销或者解说还没打动他，需要进一步解说。

◇客户坐在椅子前端，脚尖踮起

在与客户谈判时，当对方身体坐在椅子前端，脚尖踮起，呈现出一种殷切的姿态，这就表示对方愿意合作，是积极情绪的表示。如果你善加利用，双方就可能达成互惠的协议。当你与一个人谈判时，如果发现对方有了这种动作，不妨稍作让步，如此一来，你们的谈判会令双方都满意。

突然整理领带，是自我注视的表现

领带起源于17世纪后半叶，此后宫廷的绅士将其作为上衣襟的装饰品。到了现如今，领带成为西装最重要的装饰物。对行为学家来说，领带不仅仅是装饰物，它还能展现主人的一些个人想法。

在面对面谈话的过程中，对方突然开始整理领带，这是在传递什么信息呢？是对方感到厌烦了，还是打算跟我一较高下呢？

小李的公司计划第三季度大力推销自己研发的新商品，上司命令小李去开拓新客户。于是，小李找到了一家有购买意向的公司，两个负责接待的人把他请进了会议室。小李把商品宣传手册和价格表递过去之后，开始进行详细的介绍。结果，其中一个人认真听他的解说，并不时提出一些问题；而另一个人则双手抱于胸前，始终一言不发，也不知道到底是有兴趣还是没兴趣。

突然，不说话的那位坐直了身体，并开始整理领带。小李心中一阵慌乱，他想：是不是我的介绍让他觉得无聊，准备下逐客令了？

上面的案例中，对方整理领带的行为并不是感觉无聊的表现。也许，那个一言不发的人打算要说点什么。

突然开始整理领带，意味着那个人的注意力之前一直在小李身上或

小李的　话语上。而现在，他准备把注意力转移到自己身上。这就是心理学上的自我注视心理。一些动物也有类似的行为，比如猫用舌头梳理自己的毛，鸟用喙啄自己的羽毛等。当人的意识转向自己的时候，就会格外注意自己的外表，似乎将外表整理停当后，就可以向他人宣布："请大家注意我！"

回想一下，在开会的时候，即将要发言的人在站起身的同时都会有整理仪表的小动作，如抻拽袖口、整理领带、理顺头发，这似乎是常见的动作。前面案例中，那个一言不发的人突然开始整理领带也是这个道理，看来他马上就要开口了。整理领带的动作如同一个暗号，似乎在告诉说话者："轮到我出马了。"

自我注视意味着开始在乎别人的视线，常伴随着对自己的仪容仪表进行确认的行为。除了整理领带外，扶一下眼镜也属于这种行为。突然整理领带之类的动作，除了具有自我注视的含义外，也有人将其定义为一种自我防卫手段。

解码微反应

◇佩戴素色领带

选择这款领带的人给人平易近人的印象。他们往往遵循正统，不知变通，希望营造自己沉稳、成熟、值得信赖和依靠的形象。另外，人们也有可能是出于改变自己形象的目的来选择素色的领带，比如初入职场的年轻人。

◇佩戴亮色领带

选择这款领带的人自我主张强烈，但个性欠成熟，缺乏独立自主的精神，希望借由领带强化自己，营造出态度积极、充满活力的形象。有时，胆子小的人出于掩饰自己缺点的目的也会选择这样的款式。

◇佩戴碎花领带

选择这款领带的人通常是性格极其稳定的类型，决断力强，知道自己处理事情的时候该从何处入手，能够有条不紊地进行，最终妥善地解决。

◇佩戴斜纹领带

选择这款领带的人适应能力强，善于与周围的人沟通协调，能够得到较高的评价。这类人倾向于维持现状，通常无大功亦无大过。

客户托着下巴，不妨让他思考一会儿

大家都非常熟悉罗丹的雕塑《思想者》，这个雕塑成功塑造了一个强有力的男子形象。这个男子弯着腰，屈着膝，右手托着下颌，好像是在思考着什么。这个雕塑揭露了人类在思考时常做出的一个动作：抚摸或托着下巴。

人们在思考时，都会不自觉地做出一个动作：抚摸或者托着下巴。在跟他人交流的过程中，我们也时不时发现对方会抚摸他的下巴。你知道这代表什么意思吗？在与客户洽谈时，如果你读懂了对方这个肢体动作背后的秘密，那么一分钟拿下订单就不再是梦。

任海峰是一家公司的推销员，他所在的公司经过几年的研发，终于研制出一种硬度十分大的玻璃产品。

一天，任海峰带着产品资料，找到一家经销商。那位经销商很客气地接待了他，对他的产品似乎表现出了一定的兴趣，因此，便邀请任海峰来办公室详谈。

“我们这款玻璃产品在以前的基础上，得到了很大的提升。首先来说，硬度比市面上的产品更大、更耐用。其次，我们这款玻璃产品的外观印有花纹，更漂亮。最后，我们的价格更优惠。”

任海峰跟这位经销商面对面地坐在一张桌子上，详细地为他介绍公

司新上市的玻璃产品的优点。而眼前的这位经销商一边认真地倾听着任海峰的介绍，　　一边将一只手放在下巴正下方，将大拇指与其他手指分开，轻轻抓捏住下巴，还时不时地轻轻摩擦下巴。当任海峰讲完以后，经销商开始抓摸下巴。

任海峰看到经销商这个动作，一个绝妙的主意在他的脑海中浮现。他曾看了一本心理学方面的书，这本书里说一个人抓摸下巴表明他正在考虑如何决定。于是，他拿出样品对那位经销商说："也许你很怀疑我们公司产品的质量，也许你会说一分钱一分货，哪有物美价廉的好事。但我现在就证明给你看，你确实买到了物美价廉的好东西。"说完，就取过一把锤子对着一块玻璃产品用力地砸了下去。

"你干什么……"话还没说完，经销商看到结果竟然松开双臂站了起来，因为他看见被任海峰用锤子砸的玻璃丝毫没有破损。

在签单时，客户意味深长地说道："你说得没错！在你介绍产品时，我确实在考虑我应不应该相信你的产品。每一位推销员会说自己的产品如何如何好，我相信你也不例外。而且，你的价钱还那么优惠，所以，这更让我怀疑。不过，我现在相信你的产品了，因为你用事实证明了你的产品质量确实过硬。"

就这样，任海峰成功地签下一个单子。

故事中的任海峰之所以能成功签单，是因为他从经销商抓摸下巴这一动作中读懂了他犹豫不决的心理：既想买又害怕上当受骗。针对客户这种心理，任海峰毫不犹豫地取出锤子，向玻璃砸去，以证明玻璃的硬度。任海峰正是用事实向客户证明自己的产品质量确实过硬，从而消除

了客户的疑虑。最后，他成功签下了订单。

假如他当时没有注意到经销商抓摸下巴这一动作，或者没能解读经销商抓摸下巴动作的含义，也许他就错失了这一次成功签单的机会。

当你与一个人说话时，对方将一只手放在脸颊旁边或者下巴正下方，将大拇指与其他手指分开，轻轻抓捏住脸颊或者下巴，还时不时地轻轻摩擦下巴。这样的姿势告诉我们：他们一边倾听，一边思考你的观点正确与否。然后，根据自己的思考做出肯定或者否定的判断。当他开始抓摸下巴时，表明他正在思考如何决定，需要他人给出一点意见。

解码微反应

◇轻轻托着下巴

当你跟一个人说话时，对方静静地平视着你，一只手却不自觉地轻轻地托着下巴，好像正在消化你的观点。这表明他正在认真倾听你说话，你可以放心地把自己想说的话都说出来，不用担心什么。

◇高昂下巴

高昂下巴总是给人一种藐视他人的高傲姿态。我们在抬头挺胸走路时，要学会察言观色，遇到同事要主动点头打招呼，露出谦和有礼的笑容。否则，我们很容易因为高高昂起的下巴而得罪他人。

通过瞳孔变化，吃透客户的心理

瞳孔的变化是一个人不能自主控制的．通过观察瞳孔的放大与收缩，我们可以探知一个人复杂多变的心理活动。虽然客户嘴上在说“不”，但也许他的瞳孔并没有这样说。

一般来说，人的瞳孔在黑暗的地方会放大，而在明亮的地方会缩小。但一些心理学家经过研究得出结论：人的瞳孔不只受光线强弱的影响，还受心情的影响。心理状态的变化也会使瞳孔放大或缩小。

我们一起来看看美国心理学者爱德瓦斯·海丝做过的一个实验。

爱德瓦斯·海丝选择了男女两组被测试者，分别给他们放映五张幻灯片，五张幻灯片的内容有婴儿、怀抱婴儿的母亲、男性裸体照片、女性裸体照片和风景画，并对实验者的瞳孔进行摄影记录。结果显示瞳孔放得最大的是看异性裸体照的时候，瞳孔放大了20%，而且男性和女性瞳孔放大的程度没有分别。

爱德瓦斯·海丝的实验表明，虽然瞳孔的放大与缩小只是身体的微反应，但是通过这种变化能够非常准确地判断出一个人的心理活动及其变化情况——当感觉神经受刺激，或在强烈的心理刺激下，或者见到自己特别感兴趣的东西，瞳孔就会不由自主地迅速扩大，这种反应在心理学上被称为心理感觉反射。

罗中军是一家IT公司的销售主管。最近，他正在与一家大公司谈判商务。谈判对手是一个非常难搞定的客户。他一而再、再而三地要求把整体价格降低5%，并且威胁罗中军，如果不打折，就不和他们合作，而去找另外一家更加强劲的对手。

谈判对手的威胁确实让罗中军的心里犹豫了一下。他很清楚现在市场竞争非常激烈，能谈下来一个单子着实不容易。此时，如果降价了，那么对公司来说无疑会造成很大的损失；如果不降价，那么这笔生意可能就做不了。

正在罗中军犹豫不决时，一同参加谈判的销售副总斩钉截铁地说道："不降价！愿签就签，不愿签就拉倒！"说完，还摆出一副爱答不理的表情。

这使销售主管罗中军感到迷惑不解，认为副总这样做太过冒险。他本想阻止副总，但让人没想到的是，他还没说出口时，谈判对手就答应签单了。

为此，公司还特意举办了一个庆功会。在庆功会上，销售主管罗中军举起酒杯说道："副总，真是太佩服您的胆量了！"

副总笑着说道："说实话，我真没有那么大的胆识，光靠胆子，什么生意都得亏，什么单都拿不下来。"

罗中军更加诧异地问道："那我就真不明白了，如果不是您的气场压住了对方，他们怎么会跟我们合作呢？您是不是有内线啊？"

副总喝了一口酒，大笑道："也可以这么说。但是，我用的内线可不是那种商业间谍，而是对方的身体。也许，你没有注意到，在我跟他

们第一次洽谈业务的时候，他们就已经对咱们的项目很感兴趣了。那时候我仔细观察了他们的反应。我发现他们看我们的项目时，眼睛越来越亮，瞳孔放大。那一刻，我就断定，这次我们一定能够吃定他们。果然，在我坚决不退让的情况下，他们乖乖地就范了。他们说的另外一家更强劲的公司，只不过是一个幌子，其实他们非常害怕失去我们。”

销售主管罗中军恍然大悟。

故事中的副总正是从谈判对手扩大的瞳孔中发现他们对自己的项目感兴趣，嘴里说着“不”，心里想的却恰恰相反。因此，当客户这样说时，假如　　他的瞳孔放大，则表明他在撒谎。如果他提出一些附加条件，或者一些理由，拒绝和你达成交易，那么一定不要轻言接受，因为这只不过是他的借口罢了。

解码微反应

◇瞳孔缩小

一般来说，一个人心情郁闷的时候，瞳孔会缩小，这表明他此时正感到厌恶、疲倦、烦恼。

◇瞳孔没变化

假如一个人的瞳孔没有任何变化，则表示他对自己看到的事物漠不关心或者感到很无聊。

动作夸张，是一个人感染力的体现

每个人的举手投足都反映了其心态和性格，同样的话任何人都可以表达出来，可是在对话中所展现出来的肢体语言却是独一无二的。通过对一个人肢体动作的解读，我们可以透视其内心的真正想法。

有些人说话时不仅声音很大，而且还会加上各种各样夸张的肢体动作。不可思议的是，我们常会不自觉地被这种人的魅力所吸引。那么这样的人为什么如此受欢迎呢？

客户公司有一位负责人赵总，他是一个极有魅力的人物，每次和他谈话都会被他吸引，而且不知不觉就会按照他的步调去考虑问题。赵总讲话的内容确实非常精彩，但更显眼的是他说话时响亮的声音和夸张的身体动作。说话的过程中，他时而挥舞拳头，时而展开双臂，让人在不知不觉中跟着他的思维想事情，并接受了他的苛刻条件。

大家之所以会被赵总的谈话所左右，是因为他丰富的感情表达方式和直抒胸臆的姿态感染了每一位听众。

响亮的声音和夸张的身体动作，能让对方感觉到：一个人把自己的想法和感受毫无保留地传达给我们，且这个人非常真诚。这样的人不会拘泥于条条框 框，热情四溢，具有一种感染人心的魅力，能够一下子抓住听众的心。这种类型的人感情表达方式丰富，非常善于向别人传达

自己的思想。

不过，像赵总这种类型的人，由于表达自己想法的念头过于强烈，很容易忽视别人的感受，也不甚在意周围的气氛。然而，由于他们善于表达自己的思想，说服力强，就算不顾及别人的感受，也能让别人接受自己的观点，而且还能把自己的兴奋、热情传递出去，并感染对方。从这个意义上说，这类人的工作能力是非常出众的。

此外，在他们失落、沮丧之际，其感情表达方式同样直截了当，沮丧的样子会让周围人感同身受，由衷替他们担心。不过，他们的恢复能力也很强，有时大家根本没有机会去安慰他们，因为他们已经收拾好了心情，又恢复了平时的活跃状态。从这个角度来看，这类人的性情也有飘忽不定的一面。

解码微反应

这类人大多头脑比较灵活，反应比较敏捷，随机应变的能力强。他们习惯于凡事抢先一步行动，这从某种程度上讲为他们的成功创造了许多机会。他们对成功的渴望往往要比其他人更强烈一些，他们有较强的竞争意识，生活态度也比较积极，但由于经验的不足，也时常会跌倒。

手摁膝盖意味着谈话即将结束

销售专员说："今天，我跟客户谈得正尽兴时，突然发现他双手摁住膝盖，好像正要起身离开一样。"微反应专家说："对方的确有意起身离开，他的大脑已经做好了准备。此时，你最好尽快中断谈话。"

在与他人交谈时，很多人都会有意识地控制和掩饰自己的内心情绪，尽力不让它从面部表情上表现出来，但很多时候总会忽略对腿和脚的控制。因此，腿和脚就没有学会撒谎的本事。因此，在与客户洽谈时，不仅要认真倾听客户说话，还要学会注意他的肢体语言，千万别忽略他的腿部动作。

陈成是一名销售人员，王总是他的一位老客户，彼此非常熟悉。有一次，陈成跟王总约好时间，准备拿一些新的样品给王总看。然而，让陈成始料不及的是，他走到半路才发现手机没带。尽管已经快到王总公司了，但他认为他跟王总挺熟悉的，迟到一会儿也没关系，于是，又折回去拿手机了。

然而，再次出乎他意料的是，在他匆匆赶往王总公司时，王总在他进门的前三分钟接了一个电话，他母亲从四川来看他了。由于母亲年事已高，又不熟悉路线。因此，他必须去机场接母亲。

因此，王总匆忙收拾好东西，正准备离开时，陈成却敲门进来了。王总想简单看一下他带来的材料，应该也不会耽误太长时间，于是就重

新坐回到办公椅上。

陈成一到就立即递上自己的材料。王总接过材料看了起来，他突然发现一些新的设计，而这些设计不是一时半会能解释清楚的。他一着急，就不由自主地将双手摁在膝盖上，一只脚在前，一只脚在后，膝盖弯曲，一副起跑的姿势。

陈成想要站起来给王总解释一下，不料，突然看到王总的这个动作，他当即明白王总一定有什么事情急需处理。于是，他又看了一眼放在办公桌上那个收拾好的小皮包，因而，更加确信了自己的猜测。于是，陈成放下手中的资料，微笑着说道："王总，您是不是有什么急事要去办啊，我耽误您时间了吧！我们的事情改天再谈吧，您先去忙您的。"

王总如实说出了自己的情况。陈成一听，赶紧道歉。王总随即站了起来，很感激地说："谢谢理解，那我们就改天约个时间再谈吧！今天真抱歉，让你白跑一趟了。"

故事中的销售员陈成正是因为注意到了王总双手摁住膝盖这一动作，并通过这一动作读懂了王总的心理状态，进而针对王总的心理，及时地中断了谈话，如此一来，既排解了王总着急的心情，又令王总对自己刮目相看。假如陈成并没有揣摩出王总的心理，也许这一桩生意就此画上了句号。

解码微反应

◇客户双手交叉放在膝盖上

一般来说，在与客户洽谈时，如果对方还没做出最后的决定，就会把双手交叉着放在膝盖上，双腿交叉在膝盖以下，以采取一种观望的态度。这是一种中立姿势。如果你注意到客户这一动作，那么不妨继续洽谈，直到客户答应为止。

◇十指交叉放在膝盖上

假如你与客户交谈时，对方先把头转开，并慢慢地将身体转开，还不由自主地将十指交叉在一起，并安放在膝盖上，这表明对方感到很无聊。如果你注意到客户这一动作，最好中止谈话。

字如其人，通过签名也能猜透客户心理

签名有美有丑，有大气也有小气，千姿百态。签名不仅能让他人获得签名者的个人信息，从小小的签名中我们也能够获得有关签名者的性格密码。因此，签名的风格特色也成为我们识别他人个性的重要出发点。

名字是一个人的身份代号。古往今来，有多少人想名垂青史，可见人们对自己名字的重视。时至今日，人们的交际圈越来越大，交际越来越频繁，亮出自己名字的机会越来越多，于是签名便成为一项重要的交际内容。

职场人士都信奉“时间就是金钱”，所以我们不会有太多的时间跟客户交流，怎样才能尽快对客户的性格有所了解呢？观察其签名特色是个不错的主意。

1．签名字体比一般字体大

这类人表现欲望强烈，喜欢招摇；注重表面文章，总是将非常多的精力用到衣着打扮上，虽然会给人留下良好的视觉感受，却不会让人对他们念念不忘，因为他们没有办法打动他人的内心。他们总喜欢将众多的任务揽于一身，但是工作成绩暴露出他们的真实面目，那就是他们能力有限。遇到困难显得软弱无能，更有甚者无法善始善终，中途退却，所以他们没有成就大事的可能。

2．签名字体比一般字体小

这类人的性格与签名特别大的人截然相反，不喜欢在大庭广众抛头露面、　惹人注意，既不积极用特别的外表吸引他人的注意力，也不主动向他人打招呼。他们对自己没有足够的信心，工作上的表现虽然不是十分积极，但自己的工作都能集中精力来完成，没有很强的功利心，甘于平淡的生活。

3．上升式签名

签名字体宛如"芝麻开花节节高"的人，通常都拥有积极向上的心态和远大抱负牵引下必胜的决心。他们坚信，只要坚持走下去，就会愈走愈好。他们志存高远，无论遇上怎样的艰难险阻都绝不放弃。他们的签名并没有停顿、逐步消失的意味，而是继续往前走、向上爬。这种正面的自我形象为其一生都带来了无可估量的财富。

4．下降式签名

逐字下降的签名方式表示行为人容易劳累，有时甚至苍白无力到几乎奄奄一息，觉得自己连维持一天的起码能量都没有。这类人的生活被挫折、沮丧和疲惫所掩埋，似乎没有一点希望。他们的签名似乎也为此充满无奈。

5．名字靠左签

这类人不喜欢按照常规办事，喜欢标新立异和追求不同凡响。如果他们喜欢某个人，就会对其冷酷到底；如果讨厌某个人，则会热情周到，假装很亲。他们喜欢表现自我，在陌生人面前直言不讳，而他们认真诚恳又不失幽默的表现会博得大众的喜欢。

6．名字靠右签

这类人多积极乐观，信心十足，总是一副充满朝气、和蔼亲切的样子，在人际交往过程当中经常主动向他人靠拢，别人也会笑脸相迎，和他们愉快地交谈。但这并不是他们成为社交高手的主要原因，他们真正高明之处是“醉翁之意不在酒”，在交往的时候表面热心参与，而实际上置身事外，对全局进行缜密的观察，别人的一举一动几乎都逃不过他们的双眼，所有的发展变化都在他们的预料当中。

7．图案式签名

这类人的签名富有高雅的艺术感和节奏感。事实上，签名的人也往往与其签名一样，独特而有艺术气息。签的名字力道苍劲、手法流畅、一笔一画，表　示他们对个人的品位有信心。这样的签名一气呵成，显示他们对于自己的好恶总是直言不讳，是爱憎分明、敢说敢做的人，有创造自己流行风格和生活方式的天赋。

8．把最后一笔当作底线

就如同他们那底线强劲、笔直、不夸张的签名一样，他们的为人也有着这种风格。他们自信心强，办事执着且具有不屈不挠的精神。这股倔强劲，可以从签名时把最后一笔拉回名字的起点看出来。果敢坚毅的个性使他们对认定的事都能坚持到底，从不轻言放弃。

9．签名后跟着破折号或句号

这类人为人相当慎重，善于逃避责任，总会在事情失控之前先行脱身。多疑的天性使他们的决定总以下一个决定的“替补”形式出现，而且他们只通过简单的言语就对其做出是非曲直的本质判断。一旦有人令他

们失望，他们就会与对方一刀两断，绝不迟疑。

解码微反应

有的人在签名时常常省略某一笔画，这类人的性格大多是豪爽而又大气的，他们不会太在意一些细节上的问题，凡事不会太较真，只要在大体上说得过去就可以了。

心理小测试：你适合从事销售工作吗

想要成为一名出色的销售人员，签约大量的客户，就必须具备超强的销售能力。日本索尼电子产品及美国可口可乐饮料能畅销世界，除了产品本身的品质之外，一个重要的因素就是销售有方。可以说，销售有方才是这些产品走向世界的关键。

你拥有怎样的销售能力呢？你觉得自己适合做销售人员吗？来做一做下面的小测试吧，你对自己的销售能力就可以有一个较为全面的认识了。

测试内容

1．你的身体健康吗？即使长时间在外奔波也能保持旺盛的精力吗？

A．是的
B．不是，经常性地感到疲劳

2．你是一个热情开朗的人吗？在聚会的时候能说会道、表现活跃吗？

A．是的
B．不是

3．你找别人办事，对方粗暴无礼时，你能保持克制并表现得彬彬

有礼吗？

A．能

B．不能

4．你是否善于跟不同行业、不同癖好的人打交道？

A．善于

B．不善于

5．你的语言表达能力出色吗？能用简明生动的语言将一件事情叙述得清清楚楚吗？

A．是的

B．一般

6．去市场买东西，你会讨价还价，以最便宜的价格买到你要买的东西吗？

A．是的

B．不讨价

7．你热爱到处奔波的职业吗？

A．热爱

B．不热爱

8．在办事过程中，别人是否称赞过你细心、谨慎？

A．是

B．不是

9．你觉得自己办事脚踏实地吗？

A．是
B．不是

10．你对产品的外观、品质、性能、价格、销售、财务诸如此类的问题是否在行？

A．在行
B．不在行

11．你对一件事的未来能准确地把握吗？

A．能
B．不能

12．客人来家做客，通过短时间的观察、交谈，你就能准确无误地看出他来访的目的吗？

A．能
B．不能

13．当对方的需要被你激发出来以后，你能够抓住时机，推销出你的产品吗？

A．能
B．不能

14．在人际交往中，你能否懂得软硬兼施，而不只是用一种方式对待任何交涉对象？

A．能

B．不能

15．你是否善于充分利用交谈以外的其他社交手段，针对对方的弱点给交涉对象施加必要的压力，迫使对方就范？

A．善于

B．不善于

16．你的数字计算能力和心算能力表现良好吗？

A．良好

B．一般

17．你的穿着和打扮是否给人一种精明、可靠的感觉？

A．是

B．不是

18．你是否对自己行业的行情了如指掌？

A．是

B．不是

19．你是否充分认识到对客户讲信誉、负责任、树立良好形象的重要性，又致力于薄利多销的原则呢？

A．是

B．不是

20．在推销产品的过程中，你是否能坚持艰苦奋斗的精神，花最少

的钱办最多的事？

A．是

B．不是

测试说明

在上述20道题中，每答一个A得1分，答B得0分。

测试结果

18～20分：优秀。你是销售员的合适人选，销售能力比较强。

12～17分：良好。只要你在上述不足的方面加以改进，多多参与销售实践，积累销售经验，你也可以成为一位优秀的推销员。

0～11分：不佳。除非你接受严格的销售训练课程，否则，你不适宜从事销售工作。

第八章　掌握恋爱微反应，在举手投足间更懂彼此心意

男女在生理和心理上都存在差异，所表现出来的性格、情绪、举止、言行也大不相同。由于许多恋爱中的男女把握不好相处的分寸，导致常常由于会错意而引起对方不满，其实这都是不了解对方肢体微反应惹的祸。因此，要想准确地表情达意，读懂微反应是恋爱的必修课。

双手抱于胸前，是在秀优越吗

男朋友出差一个月，终于回到了我的身边，我高兴地跟他聊个没完。可在谈话的过程中，男朋友突然将双手抱于胸前，这是怎么回事，难道他变心了吗？

双手抱于胸前的动作，可以使自己产生优越感，让自己在对方眼中显得“很了不起”。所以，这个动作一般不会在地位比自己高的人面前做。那么，在女朋友面前，男朋友抱起双臂，则代表他内心产生了什么想法呢？

一对分居两地的情侣，经过长时间的分离之后，终于有了一个短暂的相聚时刻，双方都开心得不得了。女朋友小刘本是一个爱说爱笑的女孩，但分离的这段时间，由于没有倾诉对象，心里积压了好多好多的话。如今，终于见到了男朋友，她的话就像决堤的洪水，连绵不绝地倾泻而出。

面对女朋友犹如洪水般汹涌而来的连珠炮式倾诉，男朋友突然将身体向后靠在沙发背上，还把双手抱在胸前。小刘这才意识到，男朋友刚才就爱答不理地敷衍自己的话，现在又抱起双臂。“是不是他有别的想法，开始讨厌我了？”为此，小刘感到很沮丧。

在上面的例子中，男朋友完全被小刘那滔滔不绝的话语所吓倒，无

意识中使用了最经典的自我防卫姿势——抱起双臂。

人抱起双臂的行为，大多是关闭内心、进行自我防卫的一种体现。尤其是双臂抱得比较低时，往往是想在自己面前筑起一道高高的屏障，以便对自己进行保护。相反，假如双臂抱得比较高，就能体现出一种“我比你了不起”的心态。假如某人抱起双臂的时候，身体是畏畏缩缩的，多半意味着这个人心中充满紧张与不安。无论怎么说，男朋友当时肯定有了不高兴的情绪。

一般来说，常见的抱臂行为主要有以下几种。

1．挺着胸脯，双臂抱于较高的位置

挺胸腆肚，双臂抱在很高的位置，这是在传递“我是一个了不起的人物”的信息。

2．身体畏缩，双臂抱于较低的位置

当一个人感到紧张或不安的时候，他就会想把自己的身体蜷缩起来，让自己的存在感尽量变弱一些。

3．弓着背抱起双臂

弓着背抱起双臂的姿势，经常在一个人着急或动摇的时候出现。倘若这时听他们说话，也许你还能感受到他们不安的情绪。

4．迎着对方的视线抱起双臂

迎着对方的视线抱起双臂，表示对对方的话非常感兴趣。这种情况下，还常伴有深深点头、向讲话人的方向探身等动作，这些动作都是想

传递一种认同感或共鸣感。

有什么方法可以让对方抱着的双臂放下来吗？当然有，我们也可以学对方抱起双臂。这时，对方多半会对我们的动作感到不快，然后就会放下双臂。

解码微反应

当女人不安时，她们会抓住手提袋或小皮包，作为掩饰内心的微反应，因此看起来不像男人那么明显。

约会时男友抢着坐左边是为哪般

有人曾经进行过一项调查，问：“您喜欢自己的左脸还是右脸？”结果，大部分人的回答都是“右脸”。为什么大家对自己的右脸更为满意呢？

在跟女朋友约会的时候，不少男性总会抢着坐在左边。于是，某些女性的心里有了疑问：“为什么他总是把右侧的脸给我看？只有演员拍照时会注意自己的位置，他又不是演员，为什么要这样做？”

经过激烈的爱情角逐之后，张涵终于击退所有竞争对手，得到了“白马王子”的心。张涵从来没有觉得生活是这么的美好，她觉得自己每一分每一秒都是幸福的，但是，她渐渐地发现了一个规律：约会时，假如是在公园、旋转餐厅或酒吧等两个人要并排坐的地方，男朋友总是抢先坐到左边的位置上。这其中不会有什么隐情吧？难道是传统的男左女右观念在作祟？应该不会啊，男朋友也是受过高等教育的人，不可能那么封建的。

实际上，人的脸可以分为左右两部分，有的时候左右对称活动，有的时候左右分别出现不同的表情。当人脸左右对称活动时，无论是欢笑、发怒还是悲伤，都是由心而发的真实表情。另外，像打哈欠、打喷嚏、咳嗽等不可受个人意志所控制的生理现象，人的脸也是左右对称活动的。

与此相对，当人对自己的感情有意识的时候，人脸的左右两侧会出现不同的表情。比如，当众出丑，面露苦笑时；鄙视某人，面带轻蔑时；失败后，感到惋惜和悔恨时……上述状况下的表情，左右两侧是不对称的。而且，研究还发现，人的左脸要更诚实一些，其表现出来的情绪更接近真实的内心。

一般来说，右脸是表演出来的表情，即做出来的表情，当尴尬的时候、假装着急的时候、苦笑的时候、失败的时候，人们就会以右脸示人，以便不被人看透，隐藏内心的真实感情；左脸是真情实感的流露，即真实的表情，当大笑的时候、打哈欠的时候、打喷嚏的时候、哭的时候、发自内心的笑容，人们就会以左脸示人，以便感染对方，传递内心的真实感受。

也就是说，那位抢着坐左边的“白马王子”，是想把右脸展示给女朋友，而右脸不会轻易泄露真实的心情。由此可见，他可能想隐藏某些真实的情感。微反应专家建议：张涵可以多约这位男朋友到能够相对而坐的饭店、咖啡厅等，多找机会从正面观察他的脸部表情，以便了解对方的真实想法。

解码微反应

对人类而言，站立的姿势，乃是最适合活动的一般状态。我们在坐着的时候，往往以立刻站起来的姿势为前提。浅坐于椅子上的情况，显得比较紧张，而且处于随时可采取行动的状态。

生活中，凡是坐姿稳如泰山的人，在精神上大都处于优势地位，或者是有意处于优势地位。而居于劣势地位的人，大都采取立即可以

站立的坐姿。而随时都在保持浅坐姿态的人，是在潜意识中表现对他人的恭敬和洗耳恭听。

常把“我”挂在嘴边，是为了更亲近你

当想和某位女性拉近关系时，有些男性会频繁使用第一人称，把“我”挂在嘴边：“希望你了解我多一点，我也希望更了解你。我是一个……”希望对方能把自己放在心上，希望对方能时时记起自己。

在跟某位女性对话沟通的过程中，如果一位男性频繁使用第一人称“我”的话，则说明他很有可能想和这位女性拉近关系。一个人把自己的信息讲给别人听的行为，心理学上叫作“自我展示”。想让别人对自己打开心扉，首先进行自我展示是很有必要的，并且是非常有效的。

下面给大家介绍心理学家鲁宾的一项心理实验。心理学家在机场对完全陌生的人进行调查，以收集笔迹为理由，请陌生人在调查单上随便写一句话。不过，他们会给出三种例文，分别是“我在收集笔迹样本”“我感到孤独”“我有性生活方面的困扰”，而且对每名受调查者只提供一种例文。

结果发现，看到前两种例文的人，写出的话也比较普通；而看到有关性生活的例文时，受调查者写出的话也比较隐私。这说明，自我展示是一种具有相互性的行为。

为了尽快得到心仪对象的赏识，一些男性把自我展示当作交往技巧。于是，不少深谙此道的人就会利用这个技巧来博取异性的芳心，跟女孩聊一些自己小时候的事情，讲一讲自己的烦恼等。通过自我展示，渐渐拉近两个人之间 的心理距离。恐怕那些说话时频繁使用“我”的男

性，追求的就是这个目的。经过无数的事实证明，自我展示的确对于拉近彼此之间的关系非常有效。

不过，假如用“我”过度的话，就会起到反作用。谈话中无视对方的情绪，只讲自己的事情，很容易被看成是自我意识过度的人，遭人讨厌的可能性也比较大。

而那些不是为了选择对象，无论到哪儿都喜欢使用第一人称说话的人，大多是自我中心主义者。反之，假如只有在面对特定异性对象时，频繁使用第一人称，那么行为人多半对听者心生好感，希望拉近彼此的距离。

概括来说，一个人频繁使用第一人称主要有以下3个原因：

1．想让对方进一步了解自己

对于自己喜欢的人，理所当然想让对方进一步了解自己，进而喜欢自己。

2．想进一步了解对方

利用自我展示的相互性，首先向对方展示自己，也希望对方同样地展示自己，以形成良性互动。

3．性格比较自恋

单纯地优先考虑自己的感情和意志，眼里、心里只有自己，完全忽视别人的感受和情绪。

解码微反应

◇说话前故意清喉咙

这是对别人的警告，表达一种不满的情绪，意思是说如果你再不听话，我可要不客气了。

◇说话前发出口哨声

这种行为有时是代表行为人潇洒或处之泰然，但有时行为人会以此来虚张声势，掩饰内心的惴惴不安。

假笑不由心，是内心不悦的掩饰

人们经常把微笑比喻为交际中的“通用货币”，人人都能付出，人人也都能接受。可是，如果一个人笑不由心的话，他的笑容很难被对方接受，甚至可能给对方带来不快。

发自内心的笑容的确能够让人感觉温暖，但假装的笑却不可以，这两种笑的含义是不同的。我们该如何分辨这两种笑呢？

一天，美女欣怡和男朋友约会去看电影。经过讨论，他们决定去看一部爱情电影。本来，男朋友的爱好是看动作电影，但在女朋友的强烈要求下，陪她看了爱情电影。

电影结束后，二人来到影院隔壁的咖啡馆闲聊。当时，欣怡还沉浸在电影的余韵当中，一个劲地感叹：“好感动啊！”男朋友也笑着附和：“是啊。”不过，欣怡感觉男朋友的表情有点别扭，但不清楚到底是哪里出了问题。

欣怡感觉到男朋友的笑容中有不自然的地方，因为他的笑容并不是由心而发的，而是假装出来的。恐怕男朋友并不喜欢刚才看的言情电影，甚至连情节都没往心里去，可是，假如说出真心话，肯定会伤女朋友的心，所以才会装出笑脸附和女朋友的话。实际上，当人说谎、心感愧疚时，为了不让别人看 出破绽，就会勉强装出笑容。换句话说，就

是想用笑容隐藏真实情绪。

不过，发自内心的笑容和假装出来的笑容是有差别的。而且，无论装得多么逼真，假笑都不可能毫无破绽。像例子中的美女欣怡，就敏感地察觉到了男朋友笑容中的不自然。

那么，发自内心的笑和假装出来的笑到底有什么区别呢？答案就在眼睛和嘴的动作。首先，嘴笑但眼睛不笑的笑容，一般可以认定为假笑。当一个人想隐藏某种真实情感时，他就会假笑。另外，服务行业也常用这种笑来取悦顾客。其次，嘴和眼睛在同一时间笑的笑容，假笑的可能性也非常大。因为有些人担心只用嘴假笑的话会被识破，所以他们在嘴笑的同时，眼睛也跟着笑。实际上，发自内心的笑是，嘴先出现笑的动作，随后眼睛也跟着笑起来。

简单来说，假笑都是在“必须得笑”的意志驱使下所做的动作，要么嘴笑眼不笑，要么嘴和眼睛同时笑，跟真心的笑容相比，总会让人觉得有些不自然。

解码微反应

◇偷笑

笑声很低，也不长，有时别人或许未必听得到。这类人常常看到一件事情有趣的一面，而别人未必看得到。因为这类人容易相处，所以大家都喜欢跟他们做朋友。

◇鼻笑

笑声是从鼻子里哼出来的，因为努力要忍住笑，所以忍进了鼻子。这类人倾向忍笑，他们为人怕羞，不想让他人注意。他们在生活中谦虚体贴，喜欢按常规办事，很重视周围人的感觉，而别人也都喜欢他们的细心。

托盘式撑下巴，满满的爱慕之情

在爱情的道路上，很多人都因为不了解对方的心意而错过彼此。一般来说，女孩出于矜持，张不开嘴巴表达自己的情意。所以，这时就需要男士读懂对方的肢体语言。从她的肢体语言中，你会获得意想不到的喜悦。

托盘式姿势就是指一只手搭在另一只手上，双手撑住下巴，微微抬头将脸迎向对方。这个动作常常表达出恭维对方的含义，而做出这个动作的人多为女性。

当一位女士认真倾听着男士的侃侃而谈，并且做出托盘式姿势，可能有三种情况：

（1）当一位女士被男士的学识与口才所征服时，就会不由自主地做出仰慕的动作——托盘式姿势。这个动作完全是自发的，是一个人在感情的驱使下自然做出的动作。很多女性在听异性讲话时，都会做出这个动作，这表示动作者将听对方说话作为一种身心享受。

（2）当一位女士被男士的外貌所吸引，陶醉于欣赏男士帅气的容颜的情境中也会自发地做出托盘式姿势。这种情况下的女士可能并没有听进去对方在讲什么，而只是随声附和。

（3）当一位女士对男士倾慕已久，并想主动传递给对方她的好感和倾慕之意，于是便有意识地做出托盘式姿势。这个姿势让女人看起来

更妩媚、更温柔，而且表意更明确。

楚云龙与常雅丽两个人从小玩到大，是无话不谈的“铁哥们儿”。楚云龙对常雅丽有意，可是，他总觉得常雅丽对自己漫不经心。无数次，他都想向常雅丽表白。可是，每次话到嘴边时，他又咽了回去。他害怕自己表白了，假如雅丽拒绝，那么以后他们连朋友都做不成了。因此，他内心一直犹豫不决。

这天，楚云龙升职了。为了庆贺自己升职，楚云龙便请常雅丽吃饭。他们面对面坐着，楚云龙兴致勃勃地谈着自己是怎么升职的，而常雅丽坐在对面，静静地听着他高谈阔论，脸上偶尔露出一丝微笑。

就在楚云龙讲到最精彩之处时，常雅丽放下筷子，轻轻地将一只手搭在另一只手上，双手撑住下巴，全神贯注地听楚云龙侃侃而谈。楚云龙观察到常雅丽这一动作，略懂心理学的他不禁大喜，满含柔情地告白道：“雅丽，做我女朋友吧！我从小就喜欢你，这么多年从未变过。”

常雅丽轻轻地将双手放了下来，脸颊略微泛红，低头不语。楚云龙很清楚，常雅丽这是害羞的表现，于是，他站起身来，绕过桌子，来到常雅丽身旁，轻轻地将她揽入自己的怀里。从此，他们开心快乐地生活在了一起。

毫无疑问，故事中的常雅丽属于第三种情况，她通过托盘式姿势传达出自己的倾慕之意。楚云龙幸亏略懂行为心理学，否则他就可能错过这桩美好的姻缘。

解码微反应

◇用手掌托住脑袋

假如女孩在听你讲话时，下意识地用单手的手掌托住脑袋，并将整个身体的支点都放在胳膊上，则说明对方开始厌烦你的话题，她的整个身体已经没有动力来支撑自己，只让一只手和一只胳膊来支撑自己。

◇双手托腮

假如一个女孩正用双手托腮听你说话，说明你的谈话内容无法吸引她，她很可能正在思考自己的事情。假如平日就习惯以手托腮的话，那就表示此人经常心不在焉，对现实生活感到很不满，期待新鲜的事物。

女友舔嘴唇，是对“寻求”的暗示

还没有到吃饭的时间，女朋友突然对着男朋友舔了一下嘴唇，把男朋友吓得后退了好几步。她到底想要干什么？刚吃完饭没多久啊，难道是又饿了？

心理学家发现，伸出舌头含有“拒绝”的意思，可是如果用舌头舔嘴唇的话，则具有相反的含义，是想“寻求什么”的一种本能反应。

人类在处于婴儿时期的时候，如果饿了想吃奶，就会张开小嘴做吮吸状，舌头也会跟着动，这是一种本能。即便是成年人，当看到美食摆在面前时，也会不自觉地伸出舌头舔自己的嘴唇，这是从小保留下来的本能行为。不过，伸舌头舔嘴唇的动作，并不只是出现在食欲受到刺激的情况下。假如异性做这个动作，而且不是在饥饿的情况下，则往往不是在暗示有食欲，而是有可能代表性暗示。

美国心理学家朱利叶斯·法斯特认为，人用舌头舔嘴唇的动作起源于动物梳理毛发。猫、狗等动物会用舌头舔自己或其他同类的毛发，而用舌头帮异性同类梳理毛发的动作，是动物之间“爱情”的信号，也是一种发情期交配的前戏。受到性欲的刺激后，用舌头舔点什么，表现出一副玩味的样子，对动物来说是一种原始的本能。

原来女孩做出这个动作是在诱惑男朋友。在约会时，假如女朋友注视着男朋友舔嘴唇的话，那很可能是一种性暗示，希望跟男朋友的关系更近一步。这 种女性的性需求一般比较旺盛。

当然，我们也不能一概而论，要具体情况具体分析，舔嘴唇的动作，有的女性是无意识中做出来的，有的女性是为了引诱男朋友而故意做出来的。像用舌头舔红酒杯的杯沿，或者在撒娇时伸出舌头舔嘴唇，都是在刻意诱惑男朋友。

解码微反应

杂志封面上的性感女郎，经常会摆出半张着嘴、伸出舌头，或者把手指放入张开的口中的造型，其目的就是要把男性读者的眼球吸引过去。跟舔嘴唇、把手指放入口中一样，假如把头发含在嘴里，也说明女性有性的欲求。

一只手捂嘴、安静倾听意味着什么

Q君跟一个女孩子面对面谈话时，发现这个女孩子总是用一只手捂着嘴巴，静静地听他畅谈。他感觉这个动作很不雅观。一只手捂嘴真的像Q君所说，是不礼貌的举动吗？

一般来说，女孩子在自己心仪的对象面前，总喜欢显示自己矜持的一面。她们喜欢捂着嘴巴，安静地听对方说话。

有的男士觉得这个动作不太雅观，好像不尊重自己。其实，这并不是不雅观的动作，而是女性正在控制自己按捺不住的喜悦之情。她实在太喜欢对方了，正在努力掩饰自己内心的激动，因为她在心里已经认定对方是她的白马王子。

东子是一家公司的销售主管，长得英俊潇洒，谈吐文雅，颇受女孩子们的喜欢。有一次，他去拜访一位女客户。这位女客户穿着干练，长得清秀可人，正是他的心仪对象。

刚一见面，他们就给彼此留下了非常好的印象。洽谈结束后，东子主动邀请这位女客户吃饭。在饭桌上，他们聊得十分投机。能看出，他们对彼此都颇有好感。

然而，就在东子高谈阔论时，女客户突然伸出一只手捂着嘴巴，安静地听东子畅谈。东子注意到她这一举动，最初以为她身体有什么不舒

服，但见她又 没别的症状，于是就没怎么在意。

过了好一会儿，这位女客户依然时不时地用一只手捂着嘴巴，安静地听东子说话。也不知道为什么，东子总认为这个动作不雅观，两个人谈话时，他感觉很别扭。

又过了好一会儿，这位女客户依然如此。终于，东子忍无可忍，便匆匆结束谈话，结账后就把女客户送回去了。

离别时，女客户很深情地站在原地望着东子离去的背影。从那以后，东子除了工作上的往来外，平常再也没有主动联系过这位女客户。

一年很快就过去了。有一天，东子无意中跟一位朋友谈起了人的行为举止，不由自主地想起了那个女客户的举止。他感到不解，便问朋友这是什么意思。朋友叹了一口气，说道："你不知道这什么意思啊？那个举止不是不雅，而是表明她非常喜欢你，心里已经把你当作她的白马王子了。"

东子一听，使劲地拍打着自己的脑袋，懊悔不已。

故事中的女客户用微反应表达自己的倾慕之情，遗憾的是，东子却误解了这个动作的含义，并因此错失了一段美好的姻缘。假如你发现某个女子在你面前做出此举动，如果你也有意，不妨进一步采取行动。倘若你无意，那么你不妨同样暗示她，你不可能接受她的感情，让她重新寻找自己的白马王子。

解码微反应

◇女孩时不时地拉扯自己的裙子

跟你谈话时，如果她时不时地拉扯自己的裙子，很在意裙子的长短和覆盖面，则说明她具有一定的防卫心理。她能想象自己衣冠不整的样子，所以严阵以待。

◇女孩用手抚摸自己的脸颊

跟你谈话时，如果她总是用手抚摸自己的脸颊，则表明她想掩饰自己的感情或者不愿泄露自己的真实本意，所以无意中有这个小动作。

双腿交缠是对爱意羞涩的应答

男生向女神表白了。可是，她一点表示也没有，只是低着头，看着自己交缠的双腿。男生很伤心，以为女神拒绝了。事实上，双腿交缠是顺从的标志，表明对方点头答应。

我们经常见到这样的影视桥段：当一个深情款款的男子赢得了清纯善良的女主角信任时，他先是坐到女主角的身旁，而此时的女主角则微微低头，将一只脚的脚尖紧贴在另一只腿上，肩膀微微抽动，脸颊绯红。在这里，我们发现那个单纯又善良的女主人公做出了一个展现羞涩之态的经典动作——双腿交缠在一起，而这个动作表现的身体语言密码正是顺从。

前段时间，公司来了一位新女同事。这位女同事名叫田菲，长得乖巧可爱。任雪峰对她一见钟情。

也许是忙于工作，这位女同事见到任雪峰只是微笑着打招呼，好像并没有什么特别的表达。这天是情人节，一下班，任雪峰就等在了办公室门外，约田菲吃饭。

田菲答应了他的请求，随他一起来到公司附近的一家饭馆吃饭。在吃饭的过程中，任雪峰热情地给田菲倒水、夹菜。从田菲满意的微笑中，任雪峰自己知道表现不错。

他们吃完饭后，便聊了起来。从小时候上学的一些趣事聊到出来工作的种种乐事，从生活中的点点滴滴聊到人生的种种感悟。在聊天的过程中，他们有一种相见恨晚的感觉。

聊着聊着，任雪峰拿出早已准备好的玫瑰花递给田菲，很温柔地说道："也许你不相信世界上有'一见钟情'，但我相信。从我见到你的那一刻起，我就喜欢上了你。"

田菲接过玫瑰花，脸上露出甜蜜的微笑，但什么也没说，只是低着头，望着地上。四周一片寂静，他们两个人都沉默不语。就在这时，任雪峰不经意地伸了一下脚。没想到，两个人腿脚不小心地碰在了一起。两个人立即收回腿脚，尴尬地笑了起来。这时，任雪峰注意到田菲将腿缠在一起。

突然，任雪峰意识到了什么。他曾看过一个影视剧，当一个女孩乐于接受对方时，就会微微低头，将一只脚的脚尖紧贴在另一只腿上，肩膀微微抽动，脸颊绯红。

任雪峰心中大喜，立即握住她的手，一段美好的姻缘就此展开。

故事中的任雪峰曾经看过这种影视剧，当心仪女孩田菲表现出这种动作时，他便读懂了这种动作背后所隐藏的含义，知道女孩在心里已经接受了自己，只是出于女性的羞涩，不便于说出来而已。因此，他果断地采取进一步行动。

虽然双腿交缠很多时候是我们下意识的动作，但在很多情境下，不要轻易做出这个动作，否则会造成尴尬或者带来误会。

解码微反应

在腿部语言中，除了其姿势的不同，传递的信息不一样之外，双腿的位置也很能说明问题。

◇双腿分开

某人在坐着的时候双腿分开，这说明此人很坦诚、很自信。如果女士 们穿着裙子，那么双腿一般不会分得太开。

◇将一条腿搭在另一条腿的膝盖以上

如果某人把一条腿搭在另一条腿的膝盖以上，这说明此人正在为自己打气。这意味着此人不太自信或者没有说实话。

◇双腿、双脚朝向相反的方向

假如你和一个面对着你，整个身体都朝着你的人在说话，但是你无意中往下一看，发现此人的双腿和双脚正对着相反的方向，这说明此人想离开，而且不太想和你说话。同时，当某人跟你在一起感到不自在的时候，他的双腿就会朝门的方向移动，其实是想逃跑。

另一个说明某人想离开的动作，是不断且很有节奏地拍打大腿。你会经常看到某人拍打大腿外侧，这说明此人想走，可是又担心不礼貌而走不了。

◇双腿伸在别人面前

不管是否交叉，只要把双腿伸在别人面前，就说明此人爱支配别人。有这种坐姿的人都是意志很坚定的人，他们也可能会有欺负他人

的行为。这种人为了引起别人的注意还可能有自我注意的表现。

说话突然拉高声调，是说谎了吗

恋人之间相处的时间越久，就会对对方越了解，甚至可能对其一切行为举止了如指掌。因而，一旦对方说话声调有了变化，恋人很容易就能觉察到。

根据行为学家的研究，从一个人说话速度、声调高低、抑扬顿挫的程度，都可以判断出他的心声。对行为学高手来说，只要恋人出现了可疑的声音变化，他就可以迅速发现蛛丝马迹。

最近，心理医生钱小小发现自己的女朋友开始爱美起来，无论是衣服还是化妆，都比平时更华丽，而且行为也有点古怪。对此，钱小小有了一种不祥的预感。终于有一天，他忍不住问了一句："你最近变化很大，是不是有什么事瞒着我？"结果，女朋友笑着答道："怎么会呢，你多心了。"

接下来，女朋友没给钱小小任何发问的机会，抬高声调转移了话题："我说，我们上一次看的那部电影……"话题就这样被岔开了，女朋友也一改往日的沉默，像机关枪一样"嗒嗒嗒"地说个没完没了。她这种不自然的表现更加深了钱小小的怀疑，但由于找不到证据，只好保持沉默。

在谈话过程中，假如女性说话的声调突然抬高、语速加快、喋喋不

休，那很有可能是对男性说了谎话。人说话的字面意思是“主语言”，而音量、声 调、节奏等则是“副语言”。从嘴里说出来的话可能有真有假，但副语言相对更为可靠，能比较真实地反映说话者的内心。

当一个人感到不安时，身体和心里都会紧张起来，当然声带也不例外。在准备说谎的情况下，免不了会担心谎言被戳穿，为了加强语言的可信性，可能会改变说话的声音、声调、节奏等。比如，音量放大、声调拉高、节奏变快等。说谎者认为，只要改变了说话方式，就可以在气势上压倒对方，让对方没有足够的思考时间。

不过，也有人故意反其道而行，反过来应用这一原理。在想说谎的时候，个别人会有意识地控制副语言，缓慢地、沉稳地说话。他觉得，假如自己语气、语调等和平时无异，就不会引起别人的注意，谎言自然也不容易被识破。

解码微反应

◇女孩说话轻声细语

这类女性大多比较温柔、善良、善解人意，但有时候也显得过于多愁善感，甚至是软弱。

◇女孩说话速度特别快

这类人大多比较外向，充满青春和活力，朝气蓬勃，总给人一种阳光般的感觉。

◇女孩说话平铺直叙，男性化十足

这类人大多比较内向。她们在大部分情况下都沉默少语，待人也比较冷淡和漠然，但她们心里却是充满热情的，只是不太善于表露出来。在面对任何事情的时候，她们都会显得特别冷静，先认真思考，然后去行动。

心理小测试：从应急反应测出你恋爱中的不足

很多时候，只要你做出一个简单的选择，就能透露你内心深处的真实想法。想通过恋人的应急反应测出他的真实内心吗？想知道自己在恋爱中的弱点是什么吗？那就来做一做下面这个简单的小测试吧！

测试内容

你在咖啡店里和恋人一起喝咖啡，邻桌上的咖啡杯突然落下，咖啡洒在了你恋人的衣服上，这时你会做出什么反应？

A．一边询问“亲爱的，你没事吧”，一边亲自用纸巾为恋人擦衣服。

B．把纸巾递给恋人说：“来，擦擦吧。”

C．责怪恋人说：“我刚才不就说要坐在其他地方了吗？”

D．向洒出咖啡的人索要洗衣费。

测试结果

选择A：你的问题是太过于关心对方。虽然在恋爱初期，你的关心会让对方心生好感，但之后会让对方觉得你很没有主见，从而产生反感情绪。

选择B：你会让对方觉得有距离感。即使你是在关心对方，也可能会让恋人产生“他是真的喜欢我吗”的疑问。

选择C：你在恋爱中过于轻视对方。虽然你心里是爱着对方的，但嘲讽对方的时候也从不手软。所以，你常常会伤害恋人的感情。

选择D：你是无视他人的面子，只按自己的情绪行动的类型。不论是多么相爱的关系，你依然会坚持自己的那一套。如果继续这样在他人的指责下谈恋爱的话，一定会让恋人感觉很有负担，所以你最好能试着稍稍压制一下自己的情绪。

第九章　经营婚姻生活，懂些微反应使相处更和谐

我们通常用“举案齐眉”来形容夫妻的恩爱，“举案”和“齐眉”这两个词就属于身体微反应的表现。其实，婚姻生活中要想和睦相处，就应该多懂一些微反应心理学，让彼此在不言中感知对方的内心，温暖对方的心灵。

睡姿透露枕边人的心理秘密

如果对方睡姿很美，便让人想起了优雅、恬静的睡美人。有些人睡觉则非常有气势，睡姿成“大”字形，一副唯我独尊的“帝王睡相”。另外，还有人睡觉时竟然可以像时钟一样旋转，每隔一段时间看他，他的头都会在不同的方位。

一个人睡觉的姿势，是一种直接由潜意识表现出来的身体语言，对了解一个人的性格和心理很有帮助。不同的睡姿所代表的性格也不一样，如何通过睡姿看透一个人的内心呢？下面来学习一下吧！

1．仰睡

这类人十分开朗大方，为人热情亲切，富有同情心，乐善好施，能够很好地读懂他人的心理，知道他人的需要。他们的思想相当成熟，对人对事往往都能分清轻重缓急。他们也有很强的责任心，敢于担当，深得朋友或同事的信任，人际关系也比较好。

2．采取俯卧式睡姿

这类人对自己很自信，能力也很突出。他们能够正确无误地认识自己，什么时候都知道自己是谁，也知道自己在做些什么。他们会坚持不懈地追求人生的目标，有信心也有能力实现它。遇到紧急情况时，他们能及时地做出决策，并有很强的随机应变能力，懂得怎样调整自己。另外，他们善于把自己的真实　情感隐藏得滴水不漏，不让他人看出一点

破绽。

3．喜欢睡在床边

这类人缺乏安全感，有很强的理性思维，但他们的自控力、容忍力强，能够使不安情绪不流露出来。假如事情没有超出他们容忍的极限，他们是不会轻易反击、动怒的。

4．在睡觉时整个人成对角线躺在床上

这类人相当武断，虽然做事精明干练，但他们是绝不会向别人妥协的。对待事情的态度是“我说怎样就怎样，你不得反对”。他们乐于领导别人，有很强的权力欲望。

5．双脚放在床外

这类人的生活节奏相当快，工作比较忙，没有多少休息的时间。他们有相当积极和乐观的生活态度，精力充沛，不知疲惫，对待别人也非常热情、亲切，深受他人喜爱。

6．双臂双腿交叉睡觉

这类人的自我防卫意识比较强，容不得别人侵犯自己。但他们的性格很脆弱，当某种伤害来临的时候往往很难承受住打击。

7．裸睡

这类人向往自由，他们是靠感性生活的人，做事情也是如此，因此往往会受到别人的指责。

8．采用婴儿般的睡姿

这类人大多缺乏安全感，性格比较软弱且受不了打击。他们的独立意识较差，喜欢依赖某一熟悉的人物或环境，而遇到不熟悉的人物和环境就会产生恐惧的心理，遇到困难大多会选择逃避。他们的逻辑思辨能力很差，做事没有层次感，常常是事情已经发生了，准备工作还没有做好。

9．脸朝下，头摆在双臂之间，膝盖缩起来

这类人具有很强的防卫心理，自主意识比较强烈，不会听任别人的吩咐和摆布，更不会向权势低头，喜欢做自己喜欢做的事。假如有人强行要求，他们一定会反抗。

解码微反应

有的人喜欢独睡，这类人不管在工作上还是生活中都是独行侠，他们高度重视私人空间，认为这是神圣不可侵犯的，即使是最亲密的人也不可以随便闯入。他们把自己的内心世界看作生命的堡垒，不愿意与别人倾心相处。

从看电视的表现读出爱人的心理

时下，电视早已走进百姓的日常生活，成为人们了解外界、获得信息的窗口，更是人们消遣和娱乐的重要工具。人们与电视的联系越来越紧密，很多人在电视机前形成了自己独特的行为方式。

认真观察爱人看电视的习惯，然后对比一下专家的观点和研究结果，看看爱人究竟有什么样的性格，以及自己对爱人的真实性到底了解多少。

1．喜欢大型综合性娱乐节目

这类人乐天开朗，心地善良而不愿记恨。他们凡事只看光明面，最能体谅别人。

2．喜欢家庭伦理连续剧

这类人幻想力强，是非分明，极富正义感，为人处世都非常有分寸。

3．喜欢体育节目

这类人竞争心极强，喜爱接受挑战，压力越强，表现越佳。做事谋定而后动，计划周详而且尽力追求。

4．喜欢喜剧性节目

这类人对生活要求不高，家庭观念浓厚，同时个性比较含蓄。他们大多会利用幽默感隐藏内心真实的情感，表面上插科打诨、漫不经心，但内心却炽热如火。

5．喜欢戏剧节目

这类人自信心强而富有冒险精神，英雄主义色彩极浓，霸道，喜欢领导和 左右别人，只是有时会变得独裁专断。

6．喜欢有奖游戏或猜谜节目

这类人智慧高，推理能力强，对任何问题都能冷静分析，寻根究底。最不能忍受别人的无知和愚蠢。

7．喜欢清谈式或说话性节目

这类人心思缜密，爱好争论而略微偏执。为人很有主见，但又非常客观，在做出任何决定时，必先详细考虑分析，绝不莽撞行事。

8．喜欢神秘恐怖节目或犯案故事

这类人好奇心重，竞争心强。凡事能够贯彻始终，全力以赴，喜欢追求刺激。

9．看电视时注意力高度集中

这类人多办事比较认真，做任何一件事情都能够全身心地投入。而且他们情感比较细腻，有丰富的想象力，很容易与他人产生共鸣。

10．一边看电视一边做其他事情

如边看电视边看报纸、打毛衣或是吃东西。这固然和所看电视节目的内容有一定关系，但也表明这样的人多有很好的弹性，能较容易地适应各种各样的环境。在条件允许，甚至是不允许的情况下，他们都很愿意向自己、向外界进行挑战，尝试新鲜的事物。

11．在看电视的时候睡着了

除去工作特别累、人非常疲劳的情况外，这类人的性格多是随和而又乐观的，在挫折和困难面前，他们往往也能够笑着坦然面对，并积极地寻找各种方法，力争让问题可以轻松地解决。

解码微反应

有的人一遇到自己不喜欢的节目就马上调台，这类人耐心和忍受力都不是特别强，但他们很懂得节俭，不会浪费时间、金钱、财力、物力等。这类人独立性很强，对那种一哄而起、一哄而散的人十分不屑。

烹饪习惯是生活态度的体现

家庭主妇在烹饪食物时的态度，往往显示出她对生活的态度。准备食物并不是一件特别复杂的事情，但准备的方法和过程却可以显示出一个人许多内在的东西。你注意过妻子的烹饪习惯吗？

通过观察妻子的烹饪习惯，男士们可以进一步了解妻子的性格特点，让夫妻关系变得更为协调。

1．喜欢亲自动手烹饪并热衷于此

她们认为烹饪是一种艺术，也愿意自己动手来做。这类人大多独立意识比较强，从来不企图依靠别人来达到自己的某种目的，在她们的心中有非常强烈的依靠自己的意识，她们的自信心非常强烈，即使身处困境也乐观依旧。

2．喜欢按照有关烹饪的书籍做菜

习惯于被人领导，且不可能领导别人。她们总是过分地追求各种细节，精确严谨，从来不会轻易放弃任何一件自认为重要的事情。她们并没有多少自信心，随机应变能力比较差，遇到一些突发事件，她们常会惊慌失措，不知该怎样办才好。

3．喜欢向美食专家请教

这类人多比较有宽容性，能够虚心认真地接纳他人给自己提出的意

见和建议，但只是接纳并不是全盘地接受，她们是有着自己独特的思维的，会充分考 虑他人的意见和建议，但到最后还是由自己做决定。

4．喜欢跟着电视上的烹饪节目自己动手

这类人大多自主意识强烈，不愿意让他人为自己做决定，她们喜欢把一切都变得简单和方便，且很容易获得满足，在各方面也不挑剔，但对于一些事情还是有追求完美的心理倾向。在大多数时候，她们活得比较快乐，善于开导自己。

5．喜欢在烹饪时经常采取剁、揉的方法

这类人大多属于实干型的人，她们很实际，总是能够以非常积极和诚恳的态度，来面对生活中的各种问题。她们的生活节奏相当快，且有很多有意义的计划正在不断地实施。她们的生活态度相当积极，一件事情只要决定去做，就会全身心地投入，尽量把它做好，且有可贵的探索精神。

6．喜欢凭着自己的感觉进行烹饪

这类人大多比较善变，常凭着一时的感情冲动行事。她们不愿意受到他人的约束和限制。喜欢自由自在、随心所欲地做自己想做的事情。她们很少向他人做出承诺，因为她们非常了解自己，知道自己根本无法兑现。

7．喜欢烤肉

这类人大多待人热情大方，乐于结交新的朋友，而且富有同情心，做事常不拘小节，马马虎虎，得过且过就好，因此常会制造一些不必要的麻烦。她们很愿意向他人介绍自己，以增进了解。

8．喜欢在烹饪的时候使用一些小道具

这类人多有比较重的好奇心理，一旦对某件东西感兴趣，就会想方设法地拥有它。她们在做事的时候多追求高效率，有较强烈的忧患意识，为了以防万一，常常会做很多准备，但事实上，这些准备有很多是不合理的。

解码微反应

有的女性从来不自己烹饪，甚至结婚之后也不愿意下厨，这类人多缺乏冒险意识。为了安全，她们通常会选择妥协退让。

摊开双手，意味着妥协和退让

一般来说，手心示人是一种表达善意的手势，表示服从和妥协。在生活中，只要你仔细观察，就会发现礼仪小姐在指引路线时，就会用手心向上的动作指明方向。这种动作代表了一种友善的诚意。

男人一般比较好面子，即使自己错了，也不会主动承认错误。但如果妻子能读懂他的肢体语言，就能知道他心里有没有认错。如果他心里已经认错了，那么我们就没必要再责备他，因为谁都不喜欢被责备。

在婚姻中，当丈夫遭到妻子的责骂时，通常会双手一摊，表示“我什么也没做过”。他做出这个姿势既表明自己清白，又承认错误，并有妥协的意思，不希望妻子再责备他。可是，有些妻子并不能读懂丈夫的肢体语言，仍然一味地责备丈夫，结果搞得夫妻关系很紧张。

江婷去年结婚了，新婚宴尔本来是幸福甜蜜的。可是，江婷却一脸忧愁，因为她发现丈夫很喜欢参加各种聚会。

一天晚上，丈夫又很晚才回到家里。丈夫刚推门进来，江婷就劈头盖脸地骂道：“你一天到晚就知道聚会，既然那么喜欢聚会，以后就别回这个家了。”

丈夫什么也没说，双手一摊，灰溜溜地逃进卧室。丈夫经常这样，江婷气得捶胸顿足。

第二天，气愤不已的江婷对好姐妹伤心地诉说道："我的命怎么这么不好啊，竟然遇上了这样一个人！早知道他这样，打死我也不嫁给他。"

江婷的好姐妹听到她的这一番哭诉，总算明白是怎么一回事了。她耐心地问道："你这样责备他时，他什么表现啊？"

"什么也不说，双手一摊，灰溜溜地逃进了卧室。"江婷哭着说道。

"双手一摊？"

"是啊，除此以外，没别的举动了吗？"

江婷的好姐妹笑了笑，说道："我的傻妹子，你用的方法不对啊！他双手一摊，以手心示你，就表明已经承认错误，并向你妥协。你再步步紧逼，岂不是弄巧成拙吗？男人的逆反心理很强，也许你以后不再责备他，情况就会有所改变。"

江婷眨了眨眼睛，问道："真的吗？"

"不妨试试。"

后来，当丈夫聚会晚归时，江婷不再责骂他，相反地，他一进门，江婷就嘘寒问暖。果然，慢慢地，丈夫回家越来越早，后来竟然很少参加聚会了。

由于不懂丈夫双手一摊这个动作背后所隐藏的含义，故事中的江婷一味地责备丈夫，结果使丈夫回来得越来越晚。其实，丈夫双手一摊就表明他已经知道错了，并要求妥协。在好友的开导下，她才意识到自己

的错误之处。她的态度得到了改变，丈夫也回归到了这个家庭。

解码微反应

◇举起一只手并以手心示人

这个动作表明自己想要发言，或者想引起对方注意。

◇隐藏手心或手心向下

这个动作代表着一种权威性，表明想控制对方，假如某人对你摆出手心向下的手势，你立即能感觉到他的控制欲。一般来说，一家之主喜欢做出这个动作。

触摸鼻子，撒谎的常见动作

一些心理学家经过研究告诉我们，当说谎者想竭尽全力隐瞒时，即使他的语言编排得天衣无缝，仍然会露一些肢体痕迹。因此，判断一个人有没有撒谎，不能仅凭感觉，而是应该观察他的行为举止。

著名童话小说《木偶奇遇记》里曾有这样一段对白：

“怎么知道我在说谎？”

“我亲爱的孩子，谎话一眼就能看出来，因为它只有两种，一种是短腿的，一种是长鼻子的。你说的谎是长鼻子的。”

在童话故事里，皮诺曹说谎时会长鼻子，而在现实生活中，人们说谎时会摸鼻子。撒谎会长鼻子，虽然是一个很有趣的说法，但撒谎确实会引发鼻子部位的血液流量增大，导致鼻子膨胀而产生刺痒的感觉。所以，一个人在撒谎时，触摸鼻子是常见的动作。

李欣跟老公结婚一年了，他们每天下班后就回家，做做饭，看看电视，周末时一起去看电影，逛公园，生活过得美美满满。

最近一段时间，老公常常加班，很晚才回来。李欣一个人闲来无聊，便开始看美剧《别对我撒谎》。自从看了这部美剧以后，她就开始用里面教的各种方法来分析老公跟自己说话时的语气、动作与表情，以此探求他有没有对自己说谎。

一天晚上，老公又打电话说他要加班。但是，李欣从电话里听出老公说话时总是犹犹豫豫的。因此，她猜测老公在说谎。因为一个人说话时迟疑、重复，没有办法很好地组织自己的语言，这很可能是在说谎。

不过，李欣装作不知道，偷偷地观察他有什么可隐瞒的。于是，她便来到老公公司楼下等他。等他下班后，李欣又偷偷地跟踪他。结果，发现老公去跟他的好朋友聚会，他之所以瞒着李欣，是因为她曾经说他的那些朋友是“狐朋狗友”。

晚上，老公回到家。李欣却装作什么也不知道，像往常一样，拉着老公的手问道：“今天是不是很辛苦？工作完成了吗？”

老公摸了摸自己的鼻子，说道：“我努力工作都是为了让你过上更好的生活，一点也不辛苦。”

李欣很清楚男人摸鼻子，通常是在说谎。对于老公的谎言，她一笑置之，并没有去戳破。

有时候，男人做某件事情不想让老婆知道，便往往会选择说谎。故事中的老公不自觉地摸了鼻子。从触摸鼻子这个动作中，李欣就认为他在说谎。李欣很清楚自己碰到的是无伤大雅的小谎言，因此，她并没有去戳破。假如老公在原则性问题上撒谎，你就有必要采取进一步的措施了。

还有一点值得大家注意，从触摸鼻子这个动作来判断对方有没有说谎只是一种辅助手段，而不是一个完全判定手段。在借助这个手段时，一定要记住这样一个规则：单纯的鼻子发痒往往只会引发人们反复摩擦鼻子这个单一的手势，而和人们整个对话的内容、频率和节奏没有任何

关联。假如这之间存在某种联系，你就必须对他的谈话内容加以警惕。

解码微反应

假如一个人说的是真心话，那么他说话时肯定有勇气看着你的眼睛。如果他说话时摩擦眼睛，并将头转向别处时，那么这个动作便出卖了他。这表明他不但说了谎，而且还正在编造更大的谎言。

醉酒后打电话是内心寂寞的独白

假如你老公某一次喝醉酒后猛给你打电话，作为妻子，就应该反思反思自己的所作所为。也许你有很长一段时间都没有好好跟丈夫沟通了，并忽略了他的心理感受，让他备感孤独。建议加强与丈夫的沟通，及时排解他心中的焦虑，这样你们的婚姻才会更加幸福美满。

一个喝醉酒的人常会在不适合打电话的时间给别人猛打电话，接电话的人常常被他所谓的理由弄得哭笑不得，尤其是半夜三更睡得正香时接到电话，更是让人痛苦不堪。其实，只要仔细分析这些人的举动，你就会发现在喝醉酒时打电话的人，完全是因为孤独，内心非常渴望他人的关怀。

在婚姻家庭问题咨询中，有近70％的夫妻是因为不会沟通，不懂得沟通，从而引发夫妻矛盾，甚至离婚。老公醉酒后猛给你打电话就是你们缺乏沟通的表现，不要忽视老公这一举动，而应该引起高度重视。

华沙跟老公结婚一年了，老公是那种沉默的男人，一点也不幽默，但老实本分，是一个居家过日子的好男人。

最近，老公出差在外，他们也只是偶尔电话联系。然而，在一个深夜，华沙的手机意外地响了起来。她一接起电话，老公的声音就传进她的耳朵：“喂，我告诉你一件特别重要的事，我……我今天，我今天见了一位客户，谈了好久　　好久，可人家最终也没签合同，真是气死我

啦！”

华沙睡得正香，不料被老公的电话吵醒了，本来有些生气，但听到他这样说，心里又有些不忍，于是便安慰他说：“没事，一个客户不签有什么要紧的啊！汲取一点经验教训，想想以后怎么搞定客户就行了。”

没想到，华沙的安慰并没有起到什么作用，老公好像一打开话匣子就收不住了：上次他妈过来了，华沙没有好好照顾他妈；华沙的一个要好的朋友总是来他们家，他都感觉厌烦了……

听着老公这些话，华沙非常生气，便“啪”地一下挂断了电话。不料，她挂断电话后，老公又打过来，继续滔滔不绝地说着一些不着边际的话。华沙虽然知道老公是因为喝醉才说这些话的，但心中依然感到气愤不已。

不知过了多久，老公自动挂断了电话，而华沙此时却了无睡意。她躺在床上，一遍又一遍地回想着老公刚才所说的话。反思自己的所作所为，华沙发现自己很少主动去关心他，很少去了解他心里的真实想法……正是因为缺乏沟通，老公心里想什么，她一点也不知道，才会使夫妻双方在彼此心里筑起一道高墙。

意识到这点以后，华沙改变了与老公的相处方式。他们时常沟通，有时沟通的过程中也会发生争执，但生活却过得更有滋有味。

故事中的华沙就是通过丈夫喝醉后给他打电话这一举动，感受到丈夫内心的孤独，并进行反思，找出自己所犯的错误，从而加强与丈夫沟通，真正地走进丈夫的内心世界。在婚姻生活里，你老公在喝醉酒时，

是不是也给你猛打电话说着一些不着边际的话语？你又是如何处理的呢？

解码微反应

打电话的人很轻松地站着，低着头，下巴抵在胸前，身体的重心不断从一只脚换到另一只脚上，看上去他心不在焉，一边点头一边说：“是啊，是啊！”他对谈话的内容或许感到索然无味，却又不想暴露这一点。于是，你可以断定，通话的对方可能与他相当熟悉，大概是他的妻子或是一个老朋友。

手置于臀部下方，显示出不安心理

一般来说，当一个人自在、毫无保留地表达自我感受时，他通常会不自觉地手舞足蹈。可是，当一个人内心感到不安，并竭尽全力来控制自己的情绪时，就会不自觉地将手垫在臀部下方，并坐在自己的手上。

手是身体的一部分，也是身体语言表露的重要“工具”。手在交往过程中发挥着非常重要的作用，其一举一动可以对语言起着补充说明的作用，甚至能发挥其独立有效的功能。

在夫妻交流的过程中，如果你发现丈夫将手置于臀部下方，那么你就应该意识到他内心极度不安，可能正在努力控制自己的情绪，害怕自己接下来的言行会给对方带来不悦。作为妻子，你应该努力安抚他内心的不安。

艳红与老公结婚两年了，这两年来，他们的日子虽说平淡，但幸福和谐。

一天晚上，艳红跟老公一起看电视。她坐在沙发上，老公坐在一旁的椅子上。刚开始时，他们敞开心扉交谈，谈得非常愉快。但是，当他们谈到彼此的工作时，艳红依然手舞足蹈地说公司最近又开展活动了，而老公却一声不吭。

“你呢？你们公司最近怎么样啊？”艳红轻描淡写地问道。不料，老

公听到艳红这句话，突然将手放在了臀部下方，并坐在自己手上，好像要说什么，却欲言又止。

艳红没听到老公的回答，回头一看，便注意到老公这一显眼的动作。她曾看过一本有关行为心理学方面的书籍，书上说老公这一动作正是心理极度不安的表现。因此，她很敏锐地意识到老公肯定在工作中遇到什么困难了，害怕自己接下来的言行会让她不高兴。

于是，艳红起身，绕过沙发来到老公身后，把手臂伸展到老公椅背后面，突然一下子从身后给了老公一个环抱。

老公感到很意外，不安的情绪也随着这个环抱而消失。这时，艳红用十分温柔的话语问道："怎么了，老公？感觉你有什么心事一样。"

这时，老公才叹了一口气说道："我们公司经营状况非常不好，我可能快失业了。"

听到老公这句话，艳红虽然极度惊讶，但她很快就镇定下来，拍着老公的肩膀说："这有什么，现在哪儿找不到一份工作啊！别担心了，再说了，这个家不是还有我吗？"

艳红的一番话让老公的心情豁然开朗。由于没有心理负担，老公失业后，很快又找到一份不错的工作。

通过观察老公将手垫在臀部下方这一动作，艳红揣摩出老公极度不安的心理。针对老公这种心理，她用平和的语气与温柔的举动让老公放松下来，并帮助老公消除内心的紧张感。等老公冷静下来后，才心平气和地问缘由。在得知老公即将失业时，她又安慰鼓励老公，让老公坦然

接受事实。心态决定命运，当老公以平和的心态面对失业时，新的工作也就向他敞开了怀抱。

上面的故事告诉我们一个道理：丈夫作为一家之主，由于害怕给妻子带来困扰往往会选择让自己默默承担这些困苦。妻子有责任为丈夫分担烦恼，这就需要妻子多观察丈夫的行为举止，通过他的行为动作来揣摩其内心，然后帮他分担烦恼。

解码微反应

◇将手揣在上衣口袋或裤兜里

这个动作能将人的手隐藏起来，这是出于不愿意暴露真心的戒备心理。这表明做出这个动作的人要么不信任对方，要么有不可告人之动机。

◇手不停地摆弄某些东西

当一个人在与他人说话时，如果紧张不安，他就会不停地摆弄身边的某些东西；在漫不经心的情况下，也会做出这个动作。当你看到一个人做出这个动作时，一定要根据具体情况来揣摩其心情。

◇用手抚摸额头

如果一个人时不时地用手抚摸额头，这表明他已经十分疲惫。不过，值得注意的是，人在说谎时也会做出这个动作。

心理小测试：你的夫妻关系是否理想

健康美满的婚姻，关系着彼此的需要是否得到满足，是否相互支持和鼓励，是否有良好的沟通，是否有个人的自由，是否符合过去的期盼，等等。可以说，每一个人都希望自己的婚姻生活是美满幸福的，都希望与对方白头偕老。下面就来做一份婚姻安全检测问卷，测测你的婚姻的理想程度吧！

测试内容

1．在我看来，世上最为理想的夫妻关系应该是什么？

A．双方事事如意5分

B．在多数情况下如意3分

C．如意与不如意交替出现1分

2．作为一对恋人，你们对于未来小家庭中的一些大事诸如生活安排、较大的支出、孩子教育等是怎么处理的？

A．一人决定5分

B．偶尔商量3分

C．经常商量1分

3．你和你的丈夫（妻子）的生活属于下面哪种情况？

A．常年不在一起，难得一见5分

B．从不分离3分
C．时有短暂的分离1分

4．你认为夫妻之间经常由于某些分歧而相互拌嘴、怄气、彼此不理睬等有怎样的看法？

A．很大的不幸5分
B．最好别发生3分
C．这不是重要的，重要的是尽早和好1分

5．闲暇时间，你们是怎样度过的？

A．和亲友一起度过5分
B．夫妻一起度过1分
C．介于B、C之间3分

6．对待繁重琐碎的家务劳动，你们是怎么安排的？

A．合理分担3分
B．推给一方5分
C．争着做1分

7．你们夫妻对性生活有什么要求？

A．只注意质3分
B．只注意量5分
C．在可能情况下质量兼顾1分

8．你们夫妻对性生活的共同感受是什么？

A．总表现为不愉快的过程5分

B．仅是感情较融洽的交流3分

C．不仅是感情融洽的享受，也能激起对下次性生活的向往1分

9．引起夫妻之间争吵、怄气最多的话题通常是什么？

A．猜疑一方不忠诚5分

B．经济上的支出3分

C．对家庭内外一些事情的认识及处理方法1分

10．你们夫妻怄气以后言归于好的一般过程是什么？

A．都不想让步，求助于外力5分

B．一方让步3分

C．互有让步1分

11．在教育孩子的基本方向和采取的方法上，你们夫妻是怎么做的？

A．分歧严重5分

B．少数情况下不一致3分

C．认识一致1分

12．经过婚后共同生活波折的考验，你感到当初你选她（他）做配偶的决定是什么？

A．一个失误5分

B．说不好3分

C．最聪明的选择1分

测试结果

47～60分：夫妻关系不理想。

你们的婚姻缺乏爱情基础，即使相安无事，也只不过在委曲求全。长期夫妻关系失调、感情难于沟通导致即使终日相处也感觉不到欢乐和幸福。对此夫妻双方宜做出努力予以改变。

23～46分：夫妻关系较理想。

一般而言，夫妻关系还算理想，但存有若干不理想因素，你们对此不要忽略。要看到，即使当初双方起点相同也不等于有相同的终点，更不等于在生活旅途中永远美满和谐。关键是要培养共同的价值取向。价值观念一旦变化就会给夫妻关系蒙上阴影，你们对此应时刻留意。

12～22分：夫妻关系很理想。

对你们来说，婚姻不是爱情的终结，而是更深的依恋。当然，有些时候，你们也可能闹点小别扭，但这不过是平静生活的小插曲，不仅无碍，还会在绚丽的生活上增加色彩。

第十章　警惕小习惯，别让日常微反应出卖你

美国著名牧师华理克曾经说过：“性格是习惯的总和，是你习惯性的表现。”由此可见，一个人在日常生活中的习惯，不仅能体现他的性格，还能反映他的心理状况。所以，要想更好地了解一个人，就从观察他的生活习惯开始吧！

细微处泄天机，微反应看透你的性格

俗话说："细微处泄天机。"生活中的小细节最能体现一个人的真实本性。实际上，人们在日常生活中的那些小动作都是在长期的生活中无意识地形成的，因而带有明显的个性色彩。

每个人的举手投足都反映了其心态和性格，嘴里说出来的不一定是可信的，可是在对话中所展现出来的微反应却骗不了人，通过对一个人肢体动作的解读，我们可以透视其内心的真正想法。

1．边说边笑

跟这类人交谈，你会觉得非常轻松、愉快，他们不管自己或别人的讲话是否值得笑，有时候连话都还没讲完他们就笑起来了。他们也并非不在意与别人的交谈，我们只能说这类人"笑神经"特别发达。

这类人大都性格开朗，对生活要求不太苛刻，知足常乐，而且特别富有人情味，无论走到什么地方，他们总是有极好的人缘，这对他们开拓自己的事业本来是极好的条件，可惜这类人大多喜爱平静的生活，缺乏一种积极向上的精神，否则他们肯定能在事业上有一番作为。

2．边说话边打手势

跟人谈话时，只要他们一动嘴，一定会有一个手部动作，比如摊双手、摆动手、相互拍打掌心等，好像是对他们说话内容的强调。他们做事果断、　自信心强，习惯于把自己在任何场合都塑造成一个领导型人

物，性格大都属于外向型。

这类人对朋友相当真诚，但他们不轻易把别人当作自己的知己。踏实肯干的性格往往会使他们的事业小有成就。

3．说话时摇头晃脑

生活中我们经常看到一些人用“摇头”或“点头”，以示自己对某件事情或看法的态度。但是，如果看到一个人经常摇头晃脑的，那么我们或许会猜测他是不是生病了。

不过，心理学家研究发现这类人拥有特别的自信，以至于经常唯我独尊。他们也会请别人帮自己办事情，但很多时候别人做得再好他们都不怎么满意，因为他们有自己的一套，他们只是想从你做事的过程中获取某种启发而已。

在社交场合，这类人很会表现自己，因此时常遭到别人的厌恶，但他们对事业一往无前的精神却被很多人欣赏。

4．挤眉弄眼

这类人不管是在二人世界也好，在大庭广众之下也罢，他们都肆无忌惮地挤眉弄眼，有时候他们也并非在调情或相互勾引。这类人确实太轻浮或缺乏内涵修养，在恋爱和婚姻上也总是喜新厌旧。虽然他们不一定会跟“原配”离婚，甚至还可能对结发妻子“相当好”，那只不过是他们的自尊心在起作用而已。

这类人特别会处理人际关系，尽管他们十有八九略显高傲，但因为他们为人处世大方，所以人缘非常不错。在事业上，他们善于捕捉机会，深得领导的赏识。

5．掰手指节

有的人习惯于把自己的手指掰得“咔咔”地响，不管有人还是无人，有事还是无事。这类人通常精力旺盛，哪怕得了重感冒，如果叫他们去做一件他平常最喜爱的事，他们同样会从床上爬起来。他们还很健谈，喜欢钻“牛角尖”，倚仗自己思维逻辑性较强而经常把你的谈话、行为说得一无是处。

这类人对事业、工作环境很挑剔，如果是他们喜欢做的，他们会不计较任何代价、踏实努力地去做；相反，他们会混得很彻底，表现出一副无精打采的样子。

6．腿脚抖动

这类人总喜欢用腿或者脚尖使整个腿部颤动，有时候还用脚尖磕打脚尖或者以脚掌拍打地面，这种行为当然不能登大雅之堂。

这类人最明显的表现是自私，他们很少考虑别人，凡事从利己主义出发。他们对别人很吝啬，对自己却很宽容。不过，这类人很善于思索，他们经常给周围朋友提出一些意想不到的问题。

7．死死地盯住别人

这类人的特点是在与别人谈话时会目不转睛地盯着别人。在聚会上，这他们也常常盯住一个人不放，但这并不意味着他们看上了某个人。他们不喜欢受约束，经常我行我素。另外，他们比较慷慨，因此他们周围总是有一人在一起。

这类人的支配欲望特别强，而大多数的时候他们确实又都有某种优

势，因此只要有机会，他们就会向别人展示自己。他们占不到“天时”“地利”就一定能占到“人和”。他们的行为时常看起来像花花公子，但有一点值得肯定，他们选定了人生的目标就一定会去努力。

8．交谈时抹头发

当跟别人面对面坐着或站着时，这类人总要时不时地抹抹头发，似乎是为了引起对方对他们发型的兴趣。其实不然，因为这类人就是独自一人的时候，他们也会每隔三五分钟就“检查”一下头发上是否沾上了什么东西。

这类人大都性格鲜明，个性突出，爱憎分明，尤其疾恶如仇。他们一般很善于思考，做事细致，但大多数缺乏一种对家庭的责任感。他们对生活的喜悦来源于追求事业的过程，喜欢拼搏和冒险，他们不在乎事情的结局。他们在某件事情失败后总是说：“我问心无愧，因为我认真去做了。”

解码微反应

人们日常行为中的很多小动作都是未经过任何雕琢而自然流露出来的，因而最能反映一个人的性格、喜好。所以，通过对日常行为中细枝末节的关注，我们可以又快又准确地认识一个人。

认真写字，别让笔迹显露社交能力

现在有一项专业技术叫作“笔迹鉴定”。每个人的笔迹都是独一无二的，我们通过“笔力”“文字大小”“字形”，可以大体解读出书写者的心情和性格倾向。如果你想了解一个人的社交能力，不妨研究一下他的笔迹。

近些年来，随着手机和电脑的普及，我们用笔写字和看见别人手写的机会越来越少了。实际上，手写的文字能从侧面反映出一个人的心情和性格。从手写的文章中，可以读取各种各样的有效信息。你不妨把以前的书信或日记翻出来看一看，回忆一下当时是欢喜还是忧伤，然后分析心情与笔迹之间存在的微妙关系。

法国人米雄是笔迹分析学的奠基人之一，他提出一种通过笔迹判断人性格的方法。运用这种判断法，只要对一个人手写的文字进行分析，就可大体了解他的性格。判断的三个要素分别为“笔力”“文字大小”和“字形”。

例如，笔力（所谓笔力，是指写字时的用力程度）较强的人，一般比较认真，但有点神经质；笔力弱的人，多性格开朗，社交能力强，但容易感情用事。另外，字体大的人积极、充满自信；而字体小的人，则过度谨慎，比较在意小事情，用通俗的话说就是“小心眼”。关于字形，写字横平竖直、棱角分明的人，做人做事大多规规矩矩、一丝不苟；字形圆润的人往往较为幽默，而且非常感性。

根据以上的基本判断标准，假如某人写字十分用力，而且棱角分明，那他应该属于非常理性的类型，但可能让人觉得无趣；假如字形中多带曲线，字体大，笔力弱的话，说明这个人具有幽默感，性格开朗且社交能力强。总而言之，通过写字的力道、字体大小、字形等笔迹信息，对一个人的性格进行判断，是一件很有意思的事情。

解码微反应

◇笔迹特征为字体较大，笔压无力，字形弯曲

不受格线限制，具有个性风格，容易变成草书；有向右上扬的倾向，有时也会向右下降，字体稍潦草。

这类人平易近人，好相处，善于交际，为体贴、亲切类型的人。气质方面具有强烈的躁郁质倾向。另外，他们待人热情、兴趣广泛、思维开阔，做事有大刀阔斧之风，但多有不拘小节、缺乏耐心、不够精益求精等不足。

◇笔迹特征为字形方正，一笔一画型

笔压有力，笔画分明，字字独立，字的大小与间隔不整齐，具有自己的风格，但笔迹并不潦草。字的大小虽有不同，但整体显得较小。

这类人不善交际，属理智型。处世认真，但稍欠热情。对于有关自己的事很敏感、害羞，对他人却不甚关心，感觉较迟钝，气质方面具有分裂质倾向。一般情况下，他们都有较强的逻辑思维能力，性格笃实，思虑周全，办事认真谨慎，责任心强，但容易循规蹈矩。

如果结构松散的话，书写者形象思维能力较强，思维有广度。为人热情大方，心直口快，心胸宽阔，不斤斤计较，并能宽容他人的过失，但往往不拘小节。

开车习惯也在透露一个人的个性

随着社会的发展，汽车已经逐渐步入人们的日常生活，人们对汽车的需求欲望和生活模式也正在不断改变和发展。与其说汽车是一种交通工具，不如说它是人们的一件外衣，而对待外衣的方式，则可以折射出一个人的性格特征。

一个人驾驶汽车的方式和控制自己的方式有着许多相似之处。假如把汽车视为一个人肢体的延伸，那么开车的方法也就是肢体语言的机械化身。一个人在方向盘背后的一举一动，无不体现出他当时的心情与态度。

1．按规定速度开车的人

对这类人来说，汽车只是一种代步的工具，所以他们能够心态平和地以正常的速度开车。这类人比较传统和保守，他们在为人处世中大多采取中庸的态度，即使有很大的胜算，也不会冒险。他们遵纪守法，从来不做出格的事。他们为人诚实可信，从来不马马虎虎，所以会与他人建立良好的人际关系。

2．驾车速度比规定速度低很多

这类人最突出的一个性格特征就是胆小怕事，对于这一点，他们自己感到很苦恼，而亲戚朋友对此也极度失望。在通常情况下，这类人的忌妒心也是很强烈的，他们忌妒或是忌恨那些超越自己的人。他们想奋

起直追，可又常常跨越不出自我的樊篱。同时，他们缺乏足够的自信，总是觉得什么也把握不住。他们在渴望的同时又在极力避免任何东西放在自己的手里，一旦有某些东西，　　诸如权力和金钱等掌握在自己手里，他们就会将其威力减弱到最低程度。

3．喜欢超速行驶

这类人多自主意识比较强，他们讨厌任何一个人为自己立下一定的规矩，并且也不允许有人这样做，如果有人强行要做的话，他们可能就会采取相当极端甚至是非常危险的方式来进行阻止，以维护自己。他们对生活的态度是积极、乐观和向上的。他们对名利看得相当淡泊，只是随心所欲，自己活得快乐就好。从某种程度来说，他们对金钱和权势是憎恶的。

4．由他人驾车，自己坐在后座上

一般来讲，他们的取胜欲望是相当强烈的，从来不愿意自己输给他人。他人的成就对他们来说是一种威胁，他们害怕自己会失败，所以会严格要求自己成功。正是在这种激励之下，他们才会不断地前进。他们的自信心很强，而且有良好的自我感觉，并不断地寻找机会以证明自己的重要性。他们希望他人对自己有强烈的依赖性，凡事都来征求一下自己的意见。

5．遇到红灯或是堵车不断按喇叭

这类人大多是外向型的，脾气暴躁、易怒，稍有不如意就尖叫、大喊、发脾气。他们随机应变的能力并不是很强，尤其是在挫折和困难面前，往往不知所措。他们自信心不强，周围人对他们而言常常是巨大的威胁。他们办事效率低，自身的能力也不突出，看不到他们有太大的成

就，但却总是行色匆匆。

6．开车的时候不换挡

他们大多不希望自己的一切都被他人安排得好好的，他们更热衷于独立去探索一条完全属于自己的道路来走，哪怕在这条路上到处都有坎坷不平，他们也毫不在乎。他们不会轻易向别人请教，而是喜欢凭自己的感觉做事，反而会时常给别人一些指教。他们具有一定的责任心，任何事情都能够做到尽职尽责。

7．只要绿灯一亮，就抢先往前冲

这类人多头脑比较灵活，反应比较敏捷，随机应变的能力强。他们习惯于凡事抢先一步行动，从某种程度上来说，这为他们的成功创造了许多机会。他们对成功的渴望往往要比其他人更强烈一些，有较强的竞争意识，生活态度也 比较积极，但由于经验的不足，也会时常跌倒。

8．等到绿灯亮了以后，最后一个发动汽车

在他们的性格中，冷静、沉稳的成分比较多。他们在为人处世等方面都是比较小心和谨慎的，总是要等到具有一定的把握以后才会行动。他们追求的最终目的是安全有保障，给自己带来的损失越小越好，他们为了保护自己，很懂得收敛，从来不会表现得锋芒毕露，这样可以避免被人拒绝或是被伤害。

解码微反应

有的人永远没有驾照，这类人擅长告诉他人他要怎么做，但做出

来的成果却往往与他所说的相去甚远。不过，只要有足够的刺激，他最后还是会把事情做完。他把自己想象成赢家，但心中却暗自害怕会输。他天花乱坠的言语可能说得斩钉截铁，但行为却十分消极。他的拖延战术不但已经变成了一种再自然不过的行为，而且已经形成了一种模式。

从持咖啡杯的手势得知人的性格

咖啡，作为一种时尚饮品，可以陪伴你度过许多惬意的时光。尤其是当你与朋友相聚、恋人相约，甚至是和客户商谈时，喝咖啡都是一个不错的选择。可是，你知道持咖啡杯时的手势也能反映一个人的性格吗？

事实的确如此，微反应让我们的一举一动都暴露着自己的内心。持咖啡的手势就是微反应的一种表现。虽然手持咖啡只是一个不起眼的小动作，但仔细观察就会发现，每个人持咖啡的手势都有细微的差异。手势各种各样，不同的手势体现的个性也不一样。

1．手持咖啡杯时紧握住杯耳

这类人的自我意识比较强烈，喜欢我行我素，爱表现自己，希望获得他人的注意。

2．手持咖啡杯小指跷起

这个动作很优雅，习惯这个动作的人比较以自我为中心，神经敏感，做事过分注意小节，对周围朋友也不怎么慷慨。

3．随意持咖啡杯

随便抓起咖啡杯的人非常活泼，他们擅长人际交往，能够八面玲珑，但难免给人留下轻浮的印象。

4．持咖啡杯时用拇指、小指来支撑杯子

习惯这样持杯子的人身上往往带有一些艺术家的气质，他们爱幻想、爱浪漫，常常因为我行我素的作风，以及对周围人的意见置之不理的态度受到别人的非议。

5．用手捂住杯口

这是善于伪装的标志性动作，因为用手遮住杯口就像是在掩盖自己的情感，这类人颇有心计，善于伪装自己，从不轻易在他人面前展露自己真实的一面。

由此可见，喝咖啡虽然是一件很惬意和享受的事情，但我们必须注重些礼节，尤其是在持咖啡的手势上，如果不想让他人轻易地看透自己，就以标准的持咖啡手势示人，同时如果想更清楚地了解他人，不妨多注意对方持咖啡的手势。

解码微反应

◇喜欢把杯子放在手掌上边喝边热情地讲话的女性，性格大多活泼好动；

◇握住茶杯时喜欢将食指往前伸出的女性，比较追求地位；

◇喜欢紧紧抓住咖啡杯，用拇指按住杯口的男性，性格豪爽；

◇把杯子紧握掌中，拇指使劲顶住杯子的边缘的男性有主见。

通过点餐行为，猜透他人的决断力

通过公司聚会或者朋友相约去饭店吃饭的点餐行为，可以较清楚地了解一个人的决断力究竟如何。如果你想搞清楚几个朋友的决断力到底如何，看谁能对你的事业有所助益，不妨约上他们一起去喝个咖啡吧！

某家咖啡店里，来了六位客人，店员拿着记录单走了过去，问道："请问你们需要些什么？"

A："我要一杯摩卡。"

B："我要一杯混合咖啡。"

C："嗯，那我也要一杯混合咖啡。"

D："我要一杯卡布奇诺。"

E："我要最贵的。"

F：（一边看着菜单）"我，嗯……"

A："决定不了吗？你为什么每次都这样啊！"

F："那，我也要混合咖啡吧。"

我们在生活中经常会遇到类似的情景。大家不知道的是，这些不同的点餐方式能暴露出一个人的性格特点。这里我们主要讨论点餐方式所

体现出的决断力。

1．最先点餐：最具有决断力

首先，像A这样最先点东西的人，属于有决断力的领导型人物。只是有决断力当然是好事，但假如不顾别人的感受来上一句“大家也都喝混合咖啡吧”，甚至想直接替别人做决定的话，必然会引起周围人的反感。

2．迅速决定自己想要什么：有决断力，坚持己见

像B和D这种能迅速决定自己想要什么的人，也跟A一样有决断力。而且，他们能坚持自己的意见，不会轻易被别人的意见所影响。但有时，这种情况的出现也可能是因为他们性格顽固，或者也只是一种言不由衷的敷衍，需要具体情况具体分析。

3．经常跟别人点同样的东西：缺乏决断力

像C这种经常跟别人点同样东西的人，属于容易附和别人的类型，决断力有些欠缺。因此，当他们被要求自己做决定时，就经常会陷入迷茫之中，一副不知所措的样子。当然，不固执己见是比较聪明的做法，但假如总是轻易改变看法的话，那就很有可能被当成是墙头草。

4．只点昂贵食物或大菜：缺乏协调精神

像E这种“只要最贵”的人，则经常不考虑场合，只顾自己选择昂贵食物或大菜的人，虽然有决断力，但缺乏协调精神。他们很少关心周围人想做什么，以及如何看待自己，等等。

5．总是无法决定要吃什么：毫无决断力

像F这种总是犹豫不决的人，不用说，当然是典型的优柔寡断型。这种决断力的缺乏，可以说是被心中那个处于童年期的自我所控制。他们总觉得自己还在童年时代，只要有可能，他们就会选择向周围人寻求意见。

即便在人生的重大决定上，这类人也会轻易被别人的意见所影响。他们很想探求自己的真实欲望和想法，但是，他们又不敢表现真实自我，生怕自己特立独行，对他们来说，直接随大流，大家都这么做，所以自己也要这么做，这种行事方式是最省事的。

还有一种上面例子里没有提到的人，他们点东西时，经常让他人替自己做出决定，这类人也属于没有决断力的优柔寡断型。

通过以上分析，不知大家是否注意到了，决断力的有无到底和什么心理有关呢？用一句话来说，就是“对自己有没有信心”。越是自信的人越是具备决断力，越是不自信的人越是缺乏决断力。由此可见，决断力是一种只有对自己有了积极正面的评价后，才能发挥出来的能力。

解码微反应

◇朋友喜欢口味重的食物

这类人的性格果断，待人接物比较稳重，对人有礼貌，做事有计划，喜欢埋头苦干，但是常常不太重视人与人之间的情感，有时还有点虚伪。

◇朋友喜欢吃酸

这种人比较有事业心，但是个性孤僻，不善交际，遇事喜欢钻牛角尖，很少有知心朋友。

◇朋友喜欢吃辣

这类人善于思考，比较有主见，常常是吃软不吃硬，有时爱挑剔别人身上的小毛病。

酒后吐真言，从醉态看人的真性情

俗话说得好："喝酒看人品，酒后看性格。"诚然，一个人在酒桌上的表现能看出他的人品和性格，这就是人际交往潜规则里常说的"酒品如人品"。一个人喝醉酒后无意识的"酒后吐真言"，就能反映出他原本的性格特点。

日常生活中，我们总是把心里这扇门关得紧紧的。因此，无论是他人还是自己的真实一面都难以被人了解。而喝酒却可以让这一切得到释放。因为喝酒能够放松紧张的神经，在酒精的麻痹之下，人们或多或少、不自然地就会放松自己，从而展露出真性情。下面就来说说不同的酒后行为所暴露出的性格。

1．酒后心情愉悦

有些人喝酒之后显得心情非常愉悦，但并不特别兴奋，这类人心胸开阔，性格开朗，既有忠肝义胆，又有侠骨柔情，喜欢与人沟通，能正确面对现实，热爱生活，对未来充满信心。

2．醉后爱笑

喝醉酒后哈哈大笑的人是乐观主义者，并且为人随和，不拘小节，富有幽默感。

3．酒醉倒头就睡

这类人性格随和，比较宽宏大度，不会因小事与人斤斤计较，容易与人相处，但很少与人交流。对生活现状比较满意，对将来没有太高要求和设想。这 类人没有遇到太多的坎坷，生活大都一帆风顺。

4．酒后喜欢信口开河

有些人酒后便谈天说地，抒发自己的一片伟大理想，而在现实中，这些人往往怯懦及消极，颇有点怀才不遇的感觉，所以满腹的牢骚只能借酒发泄。

5．酒后失去控制力

有的人酩酊大醉后，无法保持理智，寻衅滋事，这类人性格内向，平时少言寡语，生活不如意，自尊心强，怕别人看不起，喝酒之后，不满的情绪就像是开闸的洪水一样倾泻而出。这样的人生活始终不如意，总感觉自己是穷途末路，对未来没有信心。

6．酒后哭泣

这种人悲伤消极，心里自卑，并且时常不受重视，对生活充满了不满。

7．酒后郁闷

喝完酒后郁郁寡欢，看见什么事情都伤心，想起什么都能流泪，越想越委屈，越想越难过。这类人心思细腻，善于察言观色，很会关心他人。心胸比较狭窄，常因为一件小事而闷闷不乐，怕被别人耻笑而不愿与人倾诉。总感觉生活中有不如意的地方，因此只能借酒消愁。

8．酒后失神

有的人喝酒之后眼睛发直，神情颓废，这种人虽然平时性情温和，但内向消极、欲求不满，容易喝醉。

9．喜欢独醉

喜欢独自饮酒的人，一般性格孤僻，他们常常感到孤独，郁郁寡欢，人际交往中，他们显得拘谨，甚至有些怯懦。

酒醉有百态，不一样的表现代表着不一样的性情，这是我们难以掩饰的。可见，人们常说“酒后吐真言”是很有道理的，从醉酒后的姿态，就能帮助我们了解一个人的性情。

解码微反应

◇男人拼命劝你喝酒。这种男人通常是不可交的，既没有风度又动机不纯，或者为财，或者为利，或者为色，无论哪一种都不可取，这种人不能成为朋友。

◇男人不劝也不在乎你喝多少。这种男人往往相当理智，可以引为朋友，你能从他身上学到很多东西。只是你们的交往就像品酒，浅尝辄止。

◇男人不劝你喝酒，但心里不想你喝多。这种男人是性情中人，他或许还很喜欢你，你如果喜欢他，自然可以和他交往，往往一段美丽的故事就此开始，他会宠你、爱你，但不会粗暴干涉你，会给你充分的自由。

◇男人为你挡酒。这种男人很有风度，宁可自己烂醉如泥，也不

会让你喝多，宁可得罪朋友，也不会让女人委屈，这样的男人当然值得交往，但是别去爱上他，他只是适合做大哥，某些时候一定会给你一些帮助，而跟这类人结婚，你会很累的。

◇男人不允许女人喝酒。这种男人往往是大男子主义，在他的世界里，只有他说了算，现在这样的男人不多见了，但是却是最可怕的。他的占有欲太强，即使你跟他做朋友也很难相处，所以也要躲开他。

吐烟圈虽酷，但会暴露你的性格

缓解情绪的方法很多，抽烟就是其中之一。很多人抽烟还喜欢吐烟圈，不过你可要注意了，吐烟圈的动作会随时暴露你的性格和情绪。因为不同的吐烟圈方式，代表着不同的内心世界。那么，如何通过吐烟圈的方式来看出一个人的内心呢？

一般来说，喜欢吐烟圈的人都有一些共同的特点，比如支配欲和占有欲强烈，非常自我，讨厌各种约束；做事独来独往，性格外向，喜欢交际，重情义，不计较小事，只要不触犯底线就能平静地去面对，这样的人往往人缘比较好。不过，我们还应该注意吐烟圈的细节，细节不同，人的性格也会有所不同。

1．朝上吐烟圈

这类人有很强的自信心与优越感，无论是对工作，还是对生活，都怀着积极的态度。他们坚信只要尽力，没有做不成的事情。另一方面，这个动作也可以展示强悍、凶狠的形象，比如，在影视剧中常见的黑老大，大多是坐在椅子上，手里叼根烟，斜仰着头吞云吐雾，一副狂妄的样子。

2．朝下吐烟圈

这类人不但缺乏自信心，而且心中充满怀疑，大多是悲观主义者。面对生活中的一切都无精打采，他们认为生活是痛苦与不幸的，并对生

活抱有非常消极的态度。所以，地位卑微、处于弱势群体的人，往往会表现出食指和拇指将 香烟倒扣在手里，从嘴角把烟吐出来的动作。

3．快速吐烟圈

情绪的波动对一个人的影响是很大的，一个人吐烟圈的快慢也受到情绪的影响。比如，吸烟时快速吐烟圈的人一般状态都比较良好，心态比较积极，内心充满自信。同时，做这个动作的人还说明他内心怀有一种优越感。

4．缓慢吐烟圈

什么样的人才会慢慢地吐烟圈呢？一般来说，人处于一种消极、压抑，或是失望的情绪状态时，就会慢慢地吐着烟圈。不过，这与气定神闲地点上一支烟，慢悠悠地吸是不同的。

5．从鼻孔中喷烟

有不少抽烟的人习惯从鼻孔喷烟，如果抬着头从鼻孔喷烟是一种狂傲、自信的表现，那么一个人鼻孔喷烟，同时把头朝下，此时这个人很可能处于一种心情非常糟糕的状态之中。

解码微反应

◇喜欢把烟夹于食指和中指后端。这类人办事小心慎重，考虑全面，解决问题较理性。他们一旦制定出某一方案，则难以改变。除非你提出非常充足的理由，不然难以使他“回心转意”。

◇喜欢把烟夹于食指和中指前端。这类人擅长与人相处，口才颇

佳，为人随和。但优柔寡断，易受别人影响。办事也容易急躁，缺乏系统思维。与此类人谈判，只要你稍用复杂的解释打乱他的思路，就容易获得成功。

◇喜欢跷起大拇指抵住下巴，食指与中指夹烟。这类人一般是表现欲较强但却不善于表达其内心的感情的顽固型的人。他们意志力强，对朋友真诚。但与此类人相处，往往需要花时间。

◇喜欢把烟叼于双唇间，而手另做其他事。这类人是工作狂，全身心地投入自己的事业。对自己的工作和事业倍感自信，有时在公开场合加以炫耀。此外，这类人喜欢别人的吹捧，给他们美言几句，就会忘乎所以。

刷牙小习惯展示你的内在修养

刷牙虽然属于日常生活的小事，但就是这样的小事却可以窥探人的一些性格，比如像刷牙的方式这样无意识的动作透露着一个人内心很多的秘密以及内心真实的性格倾向。那么，不同的刷牙方式代表着怎样的性格呢？

不同的刷牙方式，能够反映出我们不同的内心，它在一定程度上展示一个人的内在修养和心理。每个人的刷牙习惯都不一样，有的人一天两次，有的人一天一次。就是这样一个普通的卫生习惯，其中隐藏着人们不一样的性格特征。下面我们就来了解一下自己究竟是什么样性格的人吧！

1．上下刷

这类人懂得自爱，是个有进取心的人。他们从小就知道怎样安排自己的生活，为自己争取应得的利益。这种人尊重生活中的游戏规则，讨厌别人用不公平的手段来与自己竞争。在人际关系方面，他们不会让他人占便宜，也不会接受他人无缘无故的好处。他们追求把工作做好，并且要做出高境界的效果。

2．左右刷

这类人有时候会拒绝接受正确的事物，比如明明知道自己犯了错，但他们会继续让自己错下去，或者他们觉得突然之间纠正错误，会更加

令人觉得自己犯了错。因此，这类人有许多掩饰性的行为。比如，他们一点也不喜欢自己的工作，但又不敢换工作，甚至还摆出一副敬业乐业的模样。这类人做事情往往　只注重过程不注重结果，生活中这类人占大多数。

3．只在早上刷牙

这类人非常介意别人对自己的看法。他们刷牙不是为了自己的健康，而是在意别人会不会评论他们嘴中的异味。每天早上离开家时，他们都确定自己以最佳的状态面对这个世界。从小时候起，这种人就习惯于以别人对他们的期望作为其奋斗的目标。对他们而言，信心是建立在别人对自己评价的基础上，而不是自己追求的生活标准。

4．只在睡前刷牙

这类人可能是脚踏实地、实事求是的人。他们从不会浪费自己的精力去做一些无聊的事情。在工作方面，他们会根据自己所获得的酬劳，去估计应该对工作有多少投入；与他人沟通时，他们会清晰地表达自己的立场，但不会做过多的解释，更不理会别人对自己的看法。从卫生习惯来讲，他们有些只顾自己的感受，而全然不顾对社会的影响。

5．每天刷牙三次或以上

这类人有点神经质，许多事情他们都要做完之后反复检查才能安心。他们要求亲密的伴侣不断地以不同的方式向自己示爱，起初对方觉得他们是追求浪漫的人，但不久便会发觉原来他们大都缺乏安全感。他们的确很注重个人卫生，但极有可能是因为被比较亲密的异性伴侣指责过他们不讲卫生。

你有着怎样的刷牙习惯呢？或许你不会想到刷牙也能看出一个人的性格，但这确实存在一定的科学性。如果不想被他人看透或是想给他人留下好的印象，就从改变你的刷牙习惯开始吧！

解码微反应

◇喜欢从牙膏头上挤牙膏。此类人做事心急，有事马上就想做完，做不完就会周身不舒服。他们性格独立，活泼好动，人际关系好。比较重视事物的结果，而不太注重过程。因此，他们最适合做领导，且不太适合做生意。

◇喜欢从牙膏中部挤牙膏。此类人喜欢表现自己，但不太注重细节，懂得享受生活，人缘也好，但容易冲动。生活中他们是乐天派，工作中却不够严谨。有固定收入，有得玩、有得吃是他们的人生乐趣。

◇喜欢从牙膏后部挤牙膏。此类人做人非常严谨，很注重自己的形象，喜欢穿名牌衣服，喜欢被人赞扬，爱面子，他们做事从不求大，只求精，是很踏实的人。对于工作他们能完成得很漂亮，是工作中的一把好手。这类人适合做生意，或者做个小官。

心理小测试：透过生活习惯读懂一个人

生活习惯透露着一个人的性格，那么，如何从生活习惯看出一个人的性格呢？下面我们来看一个心理小测试，这个小测试是由中国现代心理研究所以著名的美国兰德公司拟制的心理测试为蓝本，并根据中国人心理特点加以适当修改后形成的心理测试。

需要注意的是，测试时每题只能选择一个答案，把相应答案的分值加在一起即为你的得分。

测试内容

1．你更喜欢吃那种水果？

A．草莓2分
B．苹果3分
C．西瓜5分
D．菠萝10分
E．橘子15分

2．你平时休闲喜欢去什么地方？

A．郊外2分
B．电影院3分
C．公园5分
D．商场10分

E．酒吧15分

F．KTV20分

3．你认为什么样的人能够吸引你？

A．有才气的人2分

B．依赖你的人3分

C．优雅的人5分

D．善良的人10分

E．性情豪放的人15分

4．如果让你变成动物，你希望自己变成什么？

A．猫2分

B．马3分

C．大象5分

D．猴子10分

E．狗15分

F．狮子20分

5．天气很热，你更愿意选择以下哪一种方式解暑？

A．游泳5分

B．喝冷饮10分

C．开空调15分

6．如果必须选择一个你讨厌的动物或昆虫在一起生活，你会选哪个？

A．蛇2分

B．猪5分

C．老鼠10分

D．苍蝇15分

7．你喜欢看哪类电影、电视剧？

A．悬疑推理类2分

B．童话神话类3分

C．自然科学类5分

D．伦理道德类10分

E．战争枪战类15分

8．以下哪个是你身边必带的物品？

A．打火机2分

B．口红2分

C．记事本3分

D．纸巾5分

E．手机10分

9．你喜欢坐什么交通工具出行？

A．火车2分

B．自行车3分

C．汽车5分

D．飞机10分

E．步行15分

10．以下颜色你更喜欢哪种？

A．紫2分

B．黑3分

C．蓝5分

D．白8分

E．黄12分

F．红15分

11．下列运动中你最喜欢哪一项？

A．瑜伽2分

B．自行车3分

C．乒乓球5分

D．拳击8分

E．足球10

F．蹦极15分

12．如果你拥有一座别墅，你认为它应该建在哪里？

A．湖边2分

B．草原3分

C．海边5分

D．森林10分

E．城中区15分

13．你更喜欢以下哪种天气现象？

A．雪2分

B．风3分

C．雨5分

D．雾10分

E．雷电15分

14．你希望自己的窗口在一座30层大楼的第几层？

A．7层2分

B．1层3分

C．23层5分

D．18层10分

E．30层15分

15．如果可以选择，你希望在以下哪一个城市中生活？

A．丽江1分

B．拉萨3分

C．昆明5分

D．西安8分

E．杭州10分

F．北京15分

测试结果

180分以上：你意志力强，头脑冷静，有较强的领导欲，事业心强，不达目的不罢休；外表和善，内心自傲，对有利于自己的人际关系比较看重，有时显得性格急躁，咄咄逼人，得理不饶人，不利于自己时顽强抗争，不轻易认输；思维理性，对爱情和婚姻的看法很现实，对金钱的欲望一般。

140～179分：你性格活泼，善于交朋友，心机较深；事业心强，金钱欲望强烈，渴望成功；思维较理性，崇尚爱情，但当爱情与婚姻发生冲突时会选择有利于自己的婚姻。

100～139分：你性格倔强、孤傲，有时急躁，有时优柔寡断；事业心较强，喜欢有创造性的工作，不喜欢按常规办事；思维较感性，以是否与自己投缘为标准来选择朋友；崇尚浪漫的爱情，但想法往往不切合实际。

70～99分：你好奇心强，但耐心较差，喜欢冒险，但有时较胆小；事业心一般，对待工作，随遇而安，善于妥协；善于发现有趣的事情，渴望浪漫的爱情，但对婚姻的要求比较现实，不善理财。

40～69分：你性格稳重、温和，但有时也比较狡黠；事业心一般，对本职工作能认真对待，但对自己专业以外的事物没有太大兴趣，喜欢有规律的工作和生活，不喜欢冒险；家庭观念强，比较善于理财。

40分以下：你性格散漫，聪明机灵；待人热情，喜欢交朋友，但对朋友没有严格的选择标准；事业心较差，更善于享受生活，意志力和耐心都较差，喜欢我行我素；有较好的异性缘，但对爱情不够坚持认真，容易妥协。

附录
APPENDIX

微反应的尖端应用一：测谎

学习、掌握微反应，可以应用的领域非常多，其中测谎可谓是微反应最尖端的应用之一。不过微反应并不是“公式化”的神技，不是轻易就能掌握的，它有着复杂的一面。只有学会分析微反应，才能够准确判断他人是否在说谎，从而及时制定应对策略，避免被欺骗或造成损失。

当然，要测谎就必须先了解什么是说谎。通常我们将说谎定义为：存心误导别人的有意行为，事先未透露其目的，并且对方也没有明确要求被误导。从字面上来看，这样的定义意思表达得很清晰，但依旧不够全面。更为确切地说，说谎行为最核心的特征是表达与认知相矛盾。打个比方，如果一个人脑子里想的是1，但嘴里说出来的是2，那么他就在说谎。

因此，我们可以得知，判断一个人是否在说谎，至少要知道两个信息，即行为人“想的是什么”和“说的是什么”。如果表达的内容和认知存在矛盾，也就是说，想的和说的不一样，那么就可以认定行为人说谎了。

说谎又可以细分成两种：一种是否认真实的信息，“不知道”或者“不是这样的”，或者用沉默来拒绝回应，学术上将其称为“掩藏型说谎”；另一种 是编造虚假的信息来代替真实的信息，把黑说成白，或者把黑说成有点黑也有点白，学术上将其称为“捏造型说谎”。

无论是哪种谎言，微反应都是分析谎言的最佳方法之一，下面我们通过一个简单的案例来说明对谎言获取和判断的过程。

一个人不小心被绊倒了，重重地摔在地上。他的脸上立刻显出痛苦的表情，同时又立刻起身装出没事的样子，这些都是不设防的生理反应。此时如果你问他“疼吗”，出于种种原因，他会回答：“没事，不疼。”其实，他是在说谎。

这里，认知等于疼痛，我们可以通过表情和动作，非常清楚地得知他感受到的痛苦表情；表达等于“没事，不疼”。可见，表达与认知是相矛盾的，所以判定他说谎了。

上述的例子，行为人会非常努力地抑制和掩饰，导致真实的生理反应和情绪反应被大幅削减。但是，身体所表现出来的微反应还是无法做到滴水不漏，依旧可以判断出行为人的主观认知和感受。只要将行为人明确表达出来的内容与其微反应进行对比，就能弄清楚他是不是在说谎了。

又如，你所听到的行为人的语言即便都很谦虚、低调、顺从，但是如果他在讲这些话的时候，微微用力地捏紧了拳头，就可以判断出他的语言表达和情绪反应不符，语言表达的是弱势的服从，而身体的小动作却出卖了大脑中的愤怒，由此可以判断出行为人的语言表达只是一种伪装。

从中我们可以得知他语言中的内容可信度较低，更重要的是他的态度在“说谎”。很多刑事案件和反贪案件中，判断嫌疑人在细枝末节的信息上是否说谎不是最重要的任务，而是要精准掌握嫌疑人的态度，也就是主观意图。一旦被狡猾的嫌疑人用策略和演技牵着鼻子走，就可能丧失机会，甚至前功尽弃。

因此，我们之所以不能用简单的公式来判断一个人是否在说谎，就

是因为说谎的本质是表达和认知相矛盾。要想戳穿谎言，必须要知道主观认知是什么，表达的又是什么，二者缺一不可。我们学习微反应的目的就是通过间接判断行为人的主观认知与表达之间的矛盾，从而让其谎言不攻自破。

微反应的尖端应用二：刑事诉讼

微反应在测谎领域发挥着重要作用，它是了解一个人内心想法的重要手段。这种特性使得其在刑事诉讼中被广泛应用，人们可以通过记录犯罪嫌疑人、被告人、证人或者被害人的具体表现，判断分析其是否存在虚假供述或者陈述，了解其内心世界，并得出初步结论，从而推进案件的进展。微反应之所以能够在刑事诉讼中得到应用，是因为其自身的特点。

首先，微反应作为判断的方法，它具有主客观统一性。这主要体现在两个方面：一是体现在判断者运用微反应对被观察者的客观行为进行抽象的、主观的分析，二是体现在被观察者的内心主观活动通过外在客观行为的表现。

其次，微反应的判断方法的科学性、瞬时性和及时性。一个人在受到刺激后所做出的第一反应往往是真实的，这种反应是被测试人毫无防备的、瞬时性的、未经雕琢的内心活动的外在表现。在测试者或第三人与被测试者的交流中，测试者能够准确及时地捕捉被测试者在交流中的具体表情和动作等信息，并且运用微反应知识来分析判断交谈者是否在说谎。

再次，微反应的判断方法具有逻辑性特点。微反应的判断方法并不是凭主观想象，而是建立在被测试者一系列的小动作和微表情等的具体数据之上得出的结论。测试者也不仅仅是凭借被测试者单一的某个动作轻易地下结论，而是综合被观察者的许多反应，通过缜密的逻辑思维，运用观察、判断、剔除、整理、分析等抽象活动得出的真实论断。

由此可见，微反应在刑事诉讼中的应用并不是毫无根据的，它具有一定的 准确性，而且能够起到很好的辅助作用。

第一，能为发现案件事实、寻找相关证据提供方向指引。虽然微反应这种方法同测谎一样，其所得出的结论并不能作为我国法定的证据，不能够用作定案的依据，但是它依旧能够起到一定的作用。比如，在审案过程中，可以通过微反应判断嫌疑人是否讲真话，从中得到一定的真实信息。

第二，可以为审理案件提供新手段，从而减少刑讯逼供。犯罪嫌疑人是最了解自己有无犯罪以及如何犯罪的，因此通过犯罪嫌疑人的供述找到证据也最为方便。但是大多数时候，犯罪嫌疑人不屈打不成招，如果想要改变这种状态，做到司法文明，微反应是一个很好的方法。

第三，能为判断分析言辞证据的真伪提供科学的分析方法。新的刑事诉讼法对于证人出庭做证有了更为详细的规定，随着司法改革的进步和诉讼模式的完善，将会有越来越多的证人出现在法庭上。那么，如何分辨证人的言辞是否属实？通过微反应我们就能很好地分辨一个证人是否在做伪证了。

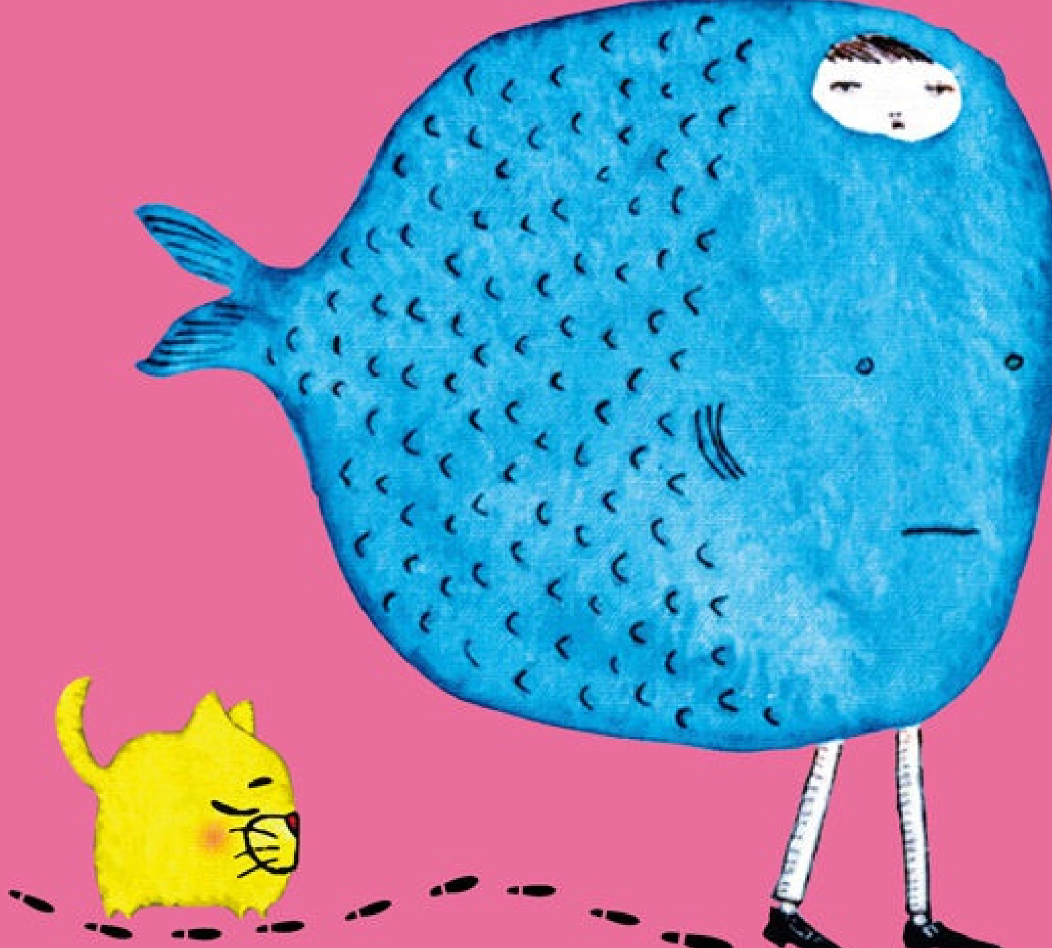
第四，能增强断案的信心。我国的法律规定，对一个案件的判处，要做到排除合理怀疑的程度，否则不能认定被告人有罪并处以刑罚。实现排除合理怀疑，达到内心确认的程度，其实是一个建立在客观证据基础上的主观判断问题。不仅仅是审判人员，侦查人员、检察人员都可以通过讯问犯罪嫌疑人、被告人、证人、被害人，观察他们的微反应，以确定他们是否在做真实的供述或陈述，并结合具体的证据，增强内心的确认，减少错案率。

综上所述，微反应在刑事诉讼中的应用非常值得肯定，但我们依旧要注意运用微反应判断证据必须注意两个问题：一是不能运用通过观察犯罪嫌疑人的微反应得出的结论作为采取强制措施、审查起诉乃至定案的依据；二是不能过分迷信微反应的作用，因为微反应作为一种新兴学科，理论还有待完善。因此，只能将微反应作为戳穿犯罪嫌疑人、增强内心确认、提供方向性指引的一种手段。

女人怪诞心理学

霍尼◎著

揭秘女性日常生活中的古怪之处



最**另类有趣**的心理学实验书

数百个搞怪课题，揭示“她”内心层面的小秘密。

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

彻底颠覆我们对于女性就应温顺乖巧的传统认知，
令我们重新诚实地认识女性这种神奇的生物。
誓将“怪诞”进行到底！

为什么女人兴致勃勃地去购物，却买回来一大堆根本用不上的东西？

为什么女人常常暗下决心节食减肥，但只要看到卖甜点的小屋，决心就消失得无影无踪？

为什么平时同你亲密无间的闺蜜，会突然对你冷若冰霜，敬而远之？

为什么女人会突然性情大变，几乎变成了另外一个人？

为什么明明对他心仪已久，可是一旦面对面，总是不敢说出来？

……

本书通过大量事例揭示隐藏在女性日常生活中前所未见、离奇古怪、匪夷所思的怪诞心里，涉及性格、抉择、言谈举止、微表情、着装、婚恋、情绪以及谎言等女性饶有兴致的几个话题。事实上，你的人生处处都受这些看似怪诞的心理影响。

现在，就让我们一起踏上探究女人怪诞心理的奇妙之旅吧！

前言
PREFACE

◎什么是女性怪诞心理学？这门学问的意义何在？

◎以科学的方法探究女性生活中稀奇古怪的各个方面。

心理学，是一门涉猎面很宽泛的学科，它充满了神秘莫测的不确定因素，当然也是最能够牵制和潜入内心的一门学科。事实上，“心理学”这三个字本身就有一种天生的魔力，它缘于人们“拥有”的欲望，了解了心理无异于窥探了别人的隐私，掌控了一种解读技巧。

而这本《女人怪诞心理学》以怪诞开头，更是抓住了读者猎奇的欲望，在好奇和疑惑心理的驱使下，渴望从中找到属于自己的答案。的确，在日常生活中，女性朋友几乎每时每刻都会产生很多荒诞和无法解释的想法，就连我们自己都很难准确地说清楚：

我们常常暗下决心节食减肥，但是只要看到卖甜点的小屋，我们的决心就消失得无影无踪。你知道这是为什么吗？

我们有时候兴致勃勃地去购物，却买回来一大堆用不上的东西，这是为什么呢？

你是否会突然性情大变，几乎变成了另一个人？

情绪在我们的决策过程中究竟起到什么作用？

平时同你亲密无间的闺蜜，突然对你冷若冰霜，敬而远之，是自己哪里做得不对吗？

明明是自己心仪已久的那个他，可是一旦面对面，为什么总是不敢说出来？

……

总之，在女人的心里似乎住着一个小怪兽，让你常常没有来由地冒出一些稀奇古怪的想法。于是，你自己或是你身边的一些人总是看起来怪怪的。的确，长久以来，人类的古怪面一直都在撩拨着我们那充满好奇的神经，而且在很多场合，女人的心理并不是那么轻易就能够捉摸透的。

不过，读完这本书你就可以知道这些问题的答案，还有其他很多问题的答案，这些问题既与你的个人生活、家庭生活有关，也涉及你观察世界的方法。例如，懂得了冲动进食时的心理机制，就可以了解生活中其他形式的冲动决定——从而懂得，为什么“未雨绸缪”这个道理人人皆知，但实行起来却那么困难；沉醉在爱河之中的人会大大低估时间的流逝速度，正如爱因斯坦所言：“如果在一个漂亮的姑娘身旁坐上一小时，你会觉得只坐了一分钟；如果你在一个热火炉上坐了一分钟，你却会觉得仿佛坐了一小时。这就是相对论。”

《女人怪诞心理学》这本书即是从性格、抉择、言谈举止、微表情、着装、婚恋、情绪以及谎言等女性饶有兴味的几个方面深入揣摩她们的内心世界，探索隐藏在各个不同层面的怪诞心理，从而解开复杂的女人心。事实上，你的人生处处都受这些看似怪诞的心理的影响。当然，这只是本书所要讲述内容的冰山一角。在每一章的最后，我们还配

有大量真实生动的案例，并附作者独到的分析，教你如何一眼看穿自己以及身边人的所有秘密和怪癖。

在此过程中，我们将跟随作者一步一步地对这些怪诞现象和心理进行拆解，仿佛拆掉了隐藏在头脑深处的易于轻信的炸弹，武装了抵御来自无知的诱惑和伤害的利器。尤其是面对今天网络时代各种流行的奇谈怪论，我们更能沉着冷静地与之过招，从杂乱的信息中获得有效有用的内容。当然，如果将这些怪诞趣事作为茶余饭后的谈资或用来活跃聚会气氛也会是一个不错的选择。

现在，就让我们一起踏上女人怪诞心理学的奇妙之旅吧！

目　录

前言 PREFACE
第一章　看透性格，读懂女人——99%的女人竟然不了解自己
小测试——你的性格像女人还是像男人
1 为什么女人爱自我吹嘘
2 为什么女人很容易嫉妒别人
3 女人天生就是善变的人吗
4 经常改变形象的女人到底想成为怎样的人
5 为什么你总是姗姗来迟
6 女人逛街为什么爱结伴
7 为什么有些女人容易暴饮暴食
8 女人到底应不应该沉迷于烟酒
女人怪诞心理室诊疗记录
第二章　女人天生爱购物——购物有理，狂热无罪
小测试——你是天生的购物狂吗
1 为什么女人容易购物成瘾
2 为什么女人会疯抢不需要的东西
3 女人为什么总买错衣服，而且一错再错
4 女人只逛不买，为哪般
5 为什么女人购物时总喜欢左挑右选
6 为什么女人看到别人排队会影响自己的购买行为
女人怪诞心理室诊疗记录
第三章　是什么让你傻傻分不清——女人比想象中还要容易被影响
小测试——你容易受别人的影响吗
1 是什么在左右女人做出决策

2 穿深V还是露背，女人多有选择恐惧症
3 为什么女人总是太在意别人的看法
4 在争论这件事上，女人为什么很被动
5 女人的直觉真的可信吗
6 为什么甜言蜜语总能俘获女人的心
女人怪诞心理室诊疗记录
第四章　语言总能泄露天大的秘密——谈话中的真性情与假客套
小测试——你的说话方式有没有出卖你
1 说话伶牙俐齿的女人，有着怎样的性格
2 女人突然沉默不语，有什么不能说的秘密
3 当她突然说个不停，该如何解释这一行为
4 女人称赞其他女人，纯粹是出于欣赏吗
5 热衷讲秘密的女人是什么心理
6 女人说话时突然拉高声调，到底发生了什么
女人怪诞心理室诊疗记录
第五章　举手投足背后隐藏着什么——读懂女人微动作，看透女人小心思
小测试——哪些微动作暴露了你的真性格
1 为什么有的女人时不时看看手机
2 她频频用手摆弄头发，是什么含义
3 女人接触男人的身体，真的有戏
4 女人不停地拉裙子下摆，只是担心走光吗
5 喜欢与男人手挽手，是“癖好”还是真爱
6 陶醉于抚摸自己的身体，是病态吗
7 摇腿荡脚隐藏了哪些心理意图
女人怪诞心理室诊疗记录
第六章　神秘莫测的微表情——透过小表情读懂女人心

小测试——你的表情有没有说谎
1 女性向上翻着眼珠看人，是在撒娇吗
2 为什么有些女人一碰到男人的目光就会感到“恐惧”
3 你的眉毛有没有出卖你
4 爱拉耳垂的女人，到底藏着什么秘密
5 睁眼接吻有何隐秘信息
6 女友时不时舔舔嘴唇，是暗示还是诱惑
女人怪诞心理室诊疗记录
第七章　会说话的着装——发现藏匿在身体里的另一个你
小测试——从穿衣风格能读懂一个人吗
1 为什么女人的衣柜里总少一件衣服
2 女人热衷迷你裙，真的是为了脱颖而出吗
3 爱浓妆艳抹的女人是肤浅的表现吗
4 当心！鞋子也能透露你的内心世界
5 为什么女人对包包情有独钟
6 为什么涂口红的女人总是能吸引到更多眼球
7 为什么红色对女性总是充满诱惑力
8 为什么女人无法拒绝身上饰品的诱惑
9 玄关鞋子散落一地，隐藏着什么
女人怪诞心理室诊疗记录
第八章　为爱痴狂，为爱疯癫——陷入爱情中的女人最危险
小测试——陷入爱河的你是盲目的吗
1 面对喜欢的人，女人为什么总是不敢说出来
2 为什么比起好男人，坏男人更受女人的青睐
3 在爱欲面前，女人比男人更理性
4 为什么对他意乱情迷，对另一个他却毫无感觉

5 为什么有些女人会对所爱的人做出疯狂举动
6 为什么有些女人容易出轨
女人怪诞心理室诊疗记录
第九章　女人都有点小怪癖——所有的行为都是内心欲望的投射
小测试——你是性格怪异的人吗
1 女人为什么对镜子里的自己异常关注
2 明知是自己吓唬自己，为何女人还是会怕黑
3 长大了仍然抱着娃娃睡觉的行为怎么解释
4 为什么很多女人失落时会把头发剪短
5 嘴对瓶口喝饮料，竟是怪癖
6 女人对女人有好感，正常吗
7 对墙壁的装饰欲，也能透露你的心
8 喜欢坐在最后一排的女人隐藏着怎样的秘密
9 为什么女人喜欢让自己的经历听起来更具“戏剧成分”
女人怪诞心理室诊疗记录
第十章　你是在发脾气，还是在发神经——揪出女人情绪失控的“真凶”
小测试——你情绪化的指数有多高
1 看偶像剧的时候，为什么女人很容易动情
2 歇斯底里的女人因什么而抓狂
3 为什么一摸方向盘，淑女也疯狂
4 女人让你不断重复一句话，她是神经质吗
5 她抱着宠物聊天，是紧张还是抗拒
6 当女人说“我不理解你”的时候，意味着什么
7 女性经期情绪为何会低落
8 亲密无间的女友为什么突然对你敬而远之
女人怪诞心理室诊疗记录

第十一章　迫不得已的口是心非——真实与谎言背后的纠结
小测试——你的撒谎水平有多高
1 为什么女人不知不觉就撒了谎
2 为什么有些女人很难做到守口如瓶
3 女人盯着你看也是一种不诚实的表现吗
4 在说起性欲的时候女人为什么会刻意撒谎
5 女人的拒绝，是真还是假
6 女人说“讨厌”就真的是“讨厌”吗
女人怪诞心理室诊疗记录
返回总目录

第一章
看透性格，读懂女人
——**99%**的女人竟然不了解自己

小测试——你的性格像女人还是像男人

心理学家约尔斯基说过：每个人的心里都有一定的人格分裂。平日里有些看似娇弱的女人在特定的状况下会展现出非常男人的一面，而有些外表刚强的男人其内心也有着软弱的一面，你的性格是像女人多一些还是像男人多一些呢？

你有机会来到太平洋上的一座孤岛，岛上有着茂密的椰子树，放眼望去是湛蓝的海洋。此时，你觉得眼前的景色会是怎样的呢？

◎ 岛屿小，海洋辽阔

如果你是女生，无疑很有女人味，但如果你是男生，则可能会表现出较女性化的一面。这类人大多拥有丰富的想象力，如果能在生活中多发挥一点创意，那一定能激荡出许多精彩的火花。

◎ 岛屿广大，海洋狭小

这类人往往有非常强烈的责任感，不管是对自己还是对家人，相对而言，要求另外一半也要很有责任感。没责任感的对象会让你第一眼就排斥。

◎ 海洋与陆地的面积差不多

你的男性特质与女性特质保持着完美的平衡，因此，如果遇到像与伙伴对立而两难等情况时，你都可以处之泰然并将所有问题圆融解决。善于沟通协调是你最大的优点，应好好发挥这个优势。

◎ 岛屿的四周有浪涛拍打着

你并没有照海洋或岛屿的面积大小来判断，在你的内心中，正为自

己的个性像女生多一点还是男生多一点争论不休。其实，平心而论，你是不是时常勉强自己，而表现得太过好强了呢？

1 为什么女人爱自我吹嘘

31岁的贝瑞常说，“有时候我会在人前不断地吹嘘一些自己的成功经历，甚至都有点自大的感觉。但不管怎么说，只要有人为此在意我，就值得了。”

在这样一个过分关注外在条件的社会里，好像人人都得表现出一番才能才有自身的存在感。许多人对于自己的认可并非基于自己内在的品质，而是那些外在的成功与财富。

那些喜好自我吹嘘的人

《伊索寓言》中有一个故事：一只苍蝇粘在了马车的车辐上，当马车奔驰扬起一路烟灰时，它便高声叫喊着：“看啦，我多么有力量，扬起了多么大的尘土啊！”这个寓言是自我吹嘘的最佳诠释。喜好自我吹嘘者，大多没有什么真本事，却因为虚荣心作怪，“渴望伟大”，于是用吹嘘来放大自我。

对此，精神病学家昆汀给出这样的解释：“有不少人从小就被父母捧着，当他们成人后，这种优越感在其他的关系模式中也一直存在。家人和朋友一直没有适当地指正过他们，以至于他们对于自己人格中的缺点变得越来越盲目。因此，当他们不得不面对这些时，就会变得极其消沉与失望。”

怪不得，我们每天都被各种各样的焦虑压垮，“还没有谁好好夸奖过我”，“我值得被爱吗”？每当这个时候，我们不得不强调：我比其他人优秀，从而 达到肯定自己的需要。

美国哲学家杜威认为，人类本性中最深刻的驱动力就是希望受到重视，一旦这一需要受到挫折，便会造成精神失常，让自己情不自禁地陷入自我编造的幻境中，无法在真实的世界中找到自重感。喜好自我吹嘘的人便是这类精神失常的人。卡耐基在《人性的弱点》一书中记叙了这样一个真实案例：

有一个女精神病人，她得不到丈夫的爱，社会地位也很低，更可悲的是她没有孩子，在这种种不如意中，她终于疯了，整日沉浸在自己编织的虚幻中。

于是，她逢人便会诉说，自己与丈夫离婚了，婚姻是多么的不幸，不过，现在有一位绅士正在狂热地追求她，最后她和那位绅士结了婚，过着甜美的生活，人人都称她“史密斯夫人”，更幸福的是，她还生了一个可爱的孩子……

案例中的这位女精神病人确实有些可悲，因为她的实际处境和她的自我吹嘘完全是两码事，然而她却在自我吹嘘中超越了现实，获得了精神上的满足。从某种意义上说，这位女精神病人应该是幸福的。如果有人当面戳穿事实的真相，让她回到令她痛苦的现实，则显得有些残忍。

喜欢吹嘘的人往往内心焦虑，通常这是由内心的焦虑和不自信引起的，有时候也是急于证明自己的一种方式。心理研究表明，补偿自我的需要和降低焦虑的需要是引起吹嘘和说大话的两种常见心理因素。

其实，有这种想法的人往往认为自己不值得被爱，他们的自尊缺乏感大多来自于自己的童年。当他们还是孩子的时候，如果没有得到足够

的关注，就不会觉得自己是有趣的。待其长大以后，就会抱着一个脆弱的自我活着，到处寻求他人的爱与认可。

最常见的情况是，当孩子在需要自尊感时，却没有得到成年人的及时呵护。这就好比，一个学校的老师可能会允许这个孩子的同班同学欺负他。就好像贝瑞觉得，也许她想要的不是那种孤芳自赏的感觉，仅仅是为了保护自己不 被他人随意评价和批判。

如果你是这样一个人，你该怎么办

◎求助于朋友

你很有必要找到那些真正让你信赖的朋友，他们懂得无条件地欣赏你本来的面目。你们之间可以达成一个协议：每次当你开始浮夸的时候，就让朋友给你做个小小的暗示，好让你第一时间知道自己要出问题了。

◎发现你内心真正的脆弱

心理治疗师玛蒂娜给一位炫耀的患者做心理辅导时说："当你在自我炫耀的时候，你是想隐藏自己内心的何种伤疤？""你是缺乏被认可，还是缺乏爱？""这种感觉从何时开始的？""谁能为此负起责任？""试想一下，一旦伤疤真的被揭起，真的有那么糟糕吗？"

玛蒂娜认为，对于这些问题的思考，真的会带来需要你面对自己脆弱一面的勇气。但你若想得到内心的平静，真的需要做出这样的努力。

◎想想自己的价值所在

你需要多问问自己：我到底需要谁的认可？什么对我才是更重要的？我是否曾有过一刻被认为是很棒的？这个肯定又来自于谁？这份肯定是真的吗？

这么做的意义在于你需要知道什么才是最重要的。你需要找到那个参照点，或者说是模板，从而帮助自己重新认可自我。

2 为什么女人很容易嫉妒别人

一名未满13岁的女孩，因为不满别人比自己漂亮，就杀害了她的同班同学。恐怕任何人听了如此低龄、如此初衷的杀人案件，都会觉得毛骨悚然。

类似的事情，在小女生，甚至职场女白领之间都十分普遍。学习成绩、容貌、上司是否喜欢等，都可能引发女人之间的嫉妒。只要人和人在一起，就有比较，有比较就有差别，有差别就容易引起嫉妒。

你会因她的美貌而妒忌她吗

虽然漂亮的人通常更受欢迎，然而从心理研究来看，漂亮得太明显的人有时候会不为同性所接受，引发绝望、嫉妒、恨等各种情感。

嫉妒是女人的一种天性，是女人和他人互争长短所产生的一种意识，是女人在和他人比较过后，觉得自己无论如何都难有胜算时所产生的一种感情。但嫉妒和羡慕相比，往往有着更多的心理失衡，有时甚至包含着敌意。

令人奇怪的是，女人嫉妒的对象往往是女人，一个女人的相貌、才华、爱情、家庭、财富等，都有可能使另一个女人心生妒意，甚而坐立不安，比如，当男人和女人在街上看到一个身材妙曼的时尚女子的背影时，就持有明显不同的态度。

男人会想方设法找机会走到正面，看看她到底是不是美女。而女人则会想：“她真的是美女？”“从背后看还不错，前头一定不怎么样吧！”如果确实如此，女人就会觉得很安慰。如果从前面看确实是个美

女，她的心里就会难以平衡，这时她就会找些话暗中贬低她：“穿衣品位有点问题。”“气质不怎么样啊。”

更有甚者，还会因为嫉妒另一个女人的美貌而寝食难安，死钻牛角尖，让自己陷于疯狂之中。这样的女人还会把嫉妒进行到底，坚定不移。尤甚者当属年长的女人，她们往往不服老，把对年轻貌美女人的嫉妒之恨，错误地发泄在自己身上，几近疯狂地描眉画目，直至把自己打扮成个“老怪物”还不自觉。这也是女人缺乏理性反省能力的明证。

女人不仅容易嫉妒，有时还希望为别人所嫉妒。因为这在很大程度上可以满足她们的虚荣心。通常，敏感的女人能一下子就从对方燃烧的眼里看出“嫉妒之火”。如果她善良而聪明，会不动声色，一笑了之。但如果她本身就爱慕虚荣，可能会得意非凡，借机炫耀，这对善妒的女人来说便更是一种刺痛了。

关于美貌的优势和劣势

正如一枚硬币总有两个面，下面就来列举一下美貌的优势和劣势。看看人们在美貌面前，到底会产生怎样的心理效果？人们对美貌又会做何反应？

◎美貌的优势

TIPS晕轮效应

又称“光环效应”、“光晕现象”，是指在人际相互作用过程中形成的一种夸大的社会印象。常表现在一个人对另一个人（或事物）的最初印象决定了他的总体看法，而看不准对方的真实品质，形成一种好的或坏的“成见”。

（1）美的总是好的。多数情况下，人们会自然而然地臣服于美，认为漂亮的人更有趣、更友好、更聪明、更富于激情、拥有更好的社会

技能、更性感、更有意思、更优雅，甚至更独立。这是“晕轮效应”的一个绝佳例证：对一个人的整体评价会影响对此人其他特质的判断。

（2）更有吸引力。如果说在仅考虑外表的情况下，人们更倾向于喜欢貌美的人，那这种说法一点都不让人感到意外。当然，前提是必须假定其他条件都 相同，而现实却往往不可能这样。

（3）更强的说服力。研究发现，漂亮的人更容易说服他人。这可能是因为漂亮的人更善于交流，更加自信，或者仅仅因为人们更容易相信他们。不管原因是什么，总之，美貌能让人改变主意。

（4）更好的待遇。在职场，漂亮的人会得到各种优待，首先就是底薪可能较其他人更高。这是因为美貌之人通常被认为拥有更稳定的能力和更大的潜能（这同样也是“晕轮效应”的魔法）。在日后工作中，漂亮的人也更容易被提拔。

（5）更强的自尊。当漂亮的人占有上述各种优势时，不难想象，他们会更有优越感，既有魅力又有更好的待遇，他们又凭什么不认为自己更胜一筹呢？

◎美貌的劣势

虽然漂亮的人能占有很多优势，但是“以貌取人”的影响力也许并没有很多人想象中那么强大。

（1）不容易找到工作。虽说美貌在某种程度上有利于找工作，但并非总是如此。当雇主遇到的是同性应聘者时，嫉妒心往往会占上风。研究显示，太漂亮的人在求职过程中如果遭遇同性决策者，那么往往会处于劣势。

（2）美丽也要付出代价。通常认为在很男性化的职业中，女性姣好的容貌会成为她们的绊脚石。研究发现，美女在应聘诸如狱警、机械工程师等男性化职业时，往往处于劣势。

（3）被认为徒有其表。“晕轮效应”表明，在对长得好看的异性做出判断时，人们通常认为漂亮的人更有才，即使他们的言行并不比其他人更聪明。然而，在面对漂亮的同性时，情况就截然相反。研究显示，长相出众的同性被认为比相貌普通者更笨。

（4）漂亮是运气好。当评价同性的成功时，人们更倾向于认为这受益于好看的外表而非内在品质。所以说，长得好看可能会给人留下靠美貌而非靠智慧生存的印象。

（5）不被社会接受。虽然漂亮的人通常更受欢迎，然而从研究来看，漂亮得太明显的人有时候会不为同性所接受。

3 女人天生就是善变的人吗

阿罗有一个谈了快一年的女朋友，在将近一年的时间里，他发觉这个女友其实是个很善变的人，有时会莫名其妙地不高兴，问她原因也不说，就板着脸一言不发；有时又会大发雷霆，口口声声说和他不合适，和他在一起就是凑合，很后悔和他在一起，要分手。

恋爱时，她是娇滴滴的绕指柔，在他面前撒娇扮小姑娘；分手后，她又变成脸黑嘴毒的吐槽狂，射得他满身是箭。女人真的是天生爱善变吗？

为何说女人善变

人们常说女人善变，心思难猜。英国科学家在进行的一系列实验中发现，在大多数生物中，雄性的行为前后更一致、更容易预测。与此相反，雌性更喜欢改变行为，也更愿意根据环境做出不同反应。

关于男女，有人做过这样的分类，男人来自火星，女人来自金星；男人是泥做的，女人是水做的……好像男人和女人生来就是有着天壤之别的两类生物。

结果，“泥人”们在岸上看着“水人”们妖娆万状，慨叹“善变的女人啊”！月有阴晴圆缺，人有喜怒哀乐，一个人要变，谁想拦也拦不住。男人掰着手指头历数女人的变相——恋爱 时满嘴挂着是千般好，一旦分手，逢人便骂他的万般坏。昨天还说跟你在一起粗茶淡饭也幸福，今天就逼着你给她名车豪宅——真是善变的女人啊！正如一首歌唱的那样，“女孩的心思男孩你别猜，你猜来猜去也猜不明白”。女人心，真可谓是海底针，了解女人就像破译一本无码天书，要想看透，实在是难于上青天。

男人、女人都善变

其实，善变这项专利，并非单独属于男女任何一方。无论男女，谁都有善变的时候。有时喜欢吃甜，有时喜欢吃辣；有时喜欢热闹，有时喜欢安静；有时喜欢轰轰烈烈的爱情，有时喜欢细水长流；有时对一个人说“我爱你”，有时对另一个人也说“我爱你”……谁能保证永不改变？

然而在女人眼里，男人也常常是嘴上山盟海誓，一瞬间的工夫，就会把说过的话抛到脑后。一会儿爱单纯小妹妹，一会儿爱乖乖女，一会儿又爱野蛮女友；今天说为了你可以放弃一切，明天又怨你误了他的前程——真是善变的男人啊！

变色龙通过变换颜色来应付这危险的世界，人类又何尝不是？一个人活得越久，就越能拿捏善变之道，在不同的人面前变出不同的嘴脸，最终成为变脸高手。善变，实在是人在生活之路上磕磕碰碰、头破血流之后终于掌握的一种手段。

这个世界上最不容易变化的就是“变化”二字，所以说变化是最永恒

的。世上所发生的事情千变万化，人处在世界之中，作为主角更需要变化。以不变的原则、变化的个性与处理方式，应对各种各样事情的发生发展。

4 经常改变形象的女人到底想成为怎样的人

时隔一个月，当简和朋友们再次相见时，着实令大家吃了一惊。从发型、发色到服装风格，简来了个整体大变样，就像换了一个人。这时朋友们才想起来，以前每次见面，简的形象都会发生一些变化。她为什么要如此频繁地改变自己的形象呢？朋友们有点莫名其妙。

经常改变发型、发色的人与其说是追求时髦，倒不如说是“变身愿望”强烈。在这样的人心中到底隐藏了什么呢？

女人为什么爱换发型

从心理学的角度分析，把头发染成明快颜色的女性在寻找崭新的自我，是向前迈出第一步的一个信号。

对女人来讲，做头发不仅是换个发型那么简单。在我们身边有很多这样的女孩，一遇到挫折、困难，就像大梦初醒般地说：“我要换个发型，从头再来！”于是，她们会毫不吝惜地把多年的长发剪成短发，或者将柔顺的直发烫卷。这一切，只是为了转换心情。可是，女人心情不好时，为何喜欢换发型呢？

一方面，由于女性内心敏感细腻，极易因为一点小事就情绪大作，

并且女性也习惯将这种情绪表达出来，有时就体现在了发型上。另一方面，女人常常 赋予头发非常的意义，笃信在抑郁、难过的时候就应该剪掉“三千烦恼丝”。看着头发落地，心情也跟着舒畅起来。事实上，这是心理暗示在发挥作用，当旧的头发被剪掉时，就等于是和原来的不快乐作最后的告别，预示着新生活的到来。

虽然生活不会因发型的改变而改变，但是换个形象确实能让自己换个角度品味生活。而女性也恰恰可以借助这个外力开始对生活怀着新的憧憬和期待，为自己定下新的奋斗目标，使自己能在新的圈子里生活得更好。

其实，转换心情的方法不仅仅是换发型，美国心理学家杰克·布朗称，人在情绪不佳时，减轻衣着上的束缚，选择宽松、舒适的服装，同样有这样的效果。另外，大声吼叫也能帮你摆脱被阴霾笼罩的心情，重建对生活的期待。

内心的不安是根源

不可否认，人的发型原本就是自我表现的一种形式，偶尔改变一下头发的长度、颜色，让自己看起来与以往不同，这是一件很自然的事情。不过，若是今天还黑色直发，过几天就成了金色鬈发，没出两个星期又换成朋克爆炸头……如此极端地改变自我形象，很难说是在赶时髦。

实际上，这种人的内心往往怀有某种不安感。他们内心的真正想法，与其说是“我想成为这样”，倒不如说是“我想让别人这样看我”。换句话说，他们之所以对自己的形象摇摆不定，是因为他们对别人的视线总是充满了不安。这其实是缺乏“自我信赖感”的心理在起作用。

爱默生在他的短文《自我信赖》中曾说过这样一段话：“一个人总有一天会明白嫉妒是无用的，而模仿他人无异于自杀。因为不论好坏，

人只有自己才能帮助自己，只有耕种自己的田地，才能收获自己的果实。上天赋予你的能力是独一无二的，只有当你自己努力尝试和运用时，才知道这份能力到底是什么。”由此说来，那些经常大幅度改变外在形象的人，多属于对自己缺乏自信、心中充满不安的类型。如果我们想改变自己，应该加强内在修养的磨炼，而不是借助表面形象的改变来实现精神上的安定。

5 为什么你总是姗姗来迟

“我堵在路上了”、“我出门晚了”……生活中，从爱迟到、爱拖延的莉莉口中，总能听到各种迟到的借口。

现代社会，迟到几乎成了一种流行病，理由也是无奇不有。有的人总是有条不紊地安排自己的生活，无论何时都能提前到场；而爱姗姗来迟的人，就算起得很早，我们也会看到他们踩着点儿、慌慌张张的身影。

事实上，一个人的时间观影响着他的行为，也暴露着他的性格特点。而那些总是迟到的人，又为什么总是姗姗来迟呢？

希望引人注目

法国心理学家让·皮埃尔·温特认为：“迟到有多种含义，但各种形式的迟到都有一个共同点，就是迟到者让自己因迟到而引人注目。迟到者以迟到来自视高于别人，因为毋庸置疑，别人在等待中会不断地想到自己。”

举一个例子，在恋爱中，男女双方约会，女方在约会中总是要求男

方准时到达，而自己迟到就是合情合理的，她们总是会故意拖延一段时间，想要看看男方等得着急的样子。女方为什么要这样做呢？

让·皮埃尔·温特解释说："迟到者好像在做一种诱惑的游戏，就像女人与情人约会时总要迟到那样。这种迟到的行为也可能会反映出一种更恶劣的态度， 就是强迫别人去想自己。作为缺失的对象，迟到者就是想要成为别人渴望的对象。这种行为其实就是一种自恋的表现，这种自恋使他们无法尊重别人。"

恋爱中，女方想要男方想着自己，这种想法本没有什么错，但是迟到的行为却往往是对对方的不尊重，因此，很容易引起对方的反感而产生矛盾。所以，还是尽量避免为好。

喜欢追求完美

不少女人喜欢追求完美，却不知道完美也是一种负累。所以临出门了，还要一遍遍检查东西带齐了没有，发型和衣服是否搭配完好。她们总是给自己设定一大堆程序，好像不完成这些就没法做下一件事。于是，无论多么重要的事也会拖到最后一秒才做，踩着点儿到场也才符合她们的风格。

一回到现实，脑子里就会有空缺感

人在等待的状态下，脑子里就会充满想象，而一旦回到现实中，就会有空缺感。所以，很多女性明明知道已经定好十点半到，却偏偏不到十点二十绝不出发。

现实生活中，"让人等待"也意味着"让人痛苦"。迟到的人总是让别人处于焦急的境地，直到他的出现才把别人从这种"痛苦"中拉了出来。因此，一些人为了彰显自己的特殊地位，将迟到变成了权力的象征。但是一旦养成不良的习惯，终究会让人厌恶。

她们总在想："只是不想浪费时间，反正去早了也没什么事做。"其实，她们害怕的是处于空缺状态，害怕多出来的一段时间不知道该干什么，害怕与那些忙碌、充实的人做比较。

当你抵制一些事情时

人们常说，当你想做一件事，总会找到100个方法；当你不想做一件事，也总能找到100个借口。如果人们对接下来的事情充满热情，即使再忙，也会想方设法准时或提前到。而当你在被窝里一次次对自己说"再睡5分钟"时，你可曾意识到，你的内心正在抵制你该做的事。浑浑噩噩地得过且过，只不过是因为你不喜欢罢了。于是，迟到就这么"自然而然"地发生了。

6 女人逛街为什么爱结伴

我的女友非常热衷于逛街，而且无论心情好坏都想有人陪伴，据她自己说，有人陪伴可以交流对服装、饰品、发式等流行趋势的心得，也可以借机和友人多接触、多沟通，增加在一起的时间，联络感情，加深友谊。女人的世界，真是搞不懂啊。

众所周知，女人天生爱逛街，女人逛一整天街都不会觉得累。但是，她们逛街与男人不同，很少是直奔主题，而且常常三个一群、两个一伙地前行。女人逛街为什么爱结伴呢？

从动物界的两大群体说起

TIPS群体认同感

群体中的成员由于相互作用而产生诸如群体规范、群体价值和群

体情感等心理现象。这是由于归属感和认同感，使个体把群体看作强大的后盾，形成了支持力量，鼓舞了个体的信心和勇气，唤醒了个体的内在潜力。

在动物界里，以老虎为代表的凶猛动物和以羔羊为代表的温顺动物无一不展示了生命的奇妙。像老虎、狮子、豹子这类以肉食为主的猛兽，几乎都是单独生活的。它们的生活总是极富挑战性和进攻性，而那些被它们猎食的动物往往相反，喜欢成群结队地相处在一起。像羔羊、斑马、鹿这类没什么进攻性的温顺动物，就是结群相处的。然而，正是因为有了结群相处，这些温顺动物才能通过集体的力量，防 御天敌的进攻，保护自己。动物界有许多看似残酷的行为，实则是生存和竞争的需要。

女人都有一种群体认同心理

动物的这种分类，似乎也适合于人类。本性就具有攻击性的男性生来就想像一只狼那样独来独往，而那些防御心理严重、内心安全感较差的女性则喜欢成群结队。不过，像斑马或鹿之类的动物，只有成群结队地生活在集体中，才能防御外敌的侵袭，保障自己的安全。与此相比，女性之所以喜欢结伴上街，除了出于防御外部攻击外，还出于一种“群体认同心理”。

女人在单位、家庭、学校等环境中，接触的多半是男性，常常绷紧一颗提防之心。而在商场里，所见到的大部分为女性。虽然彼此不发生言语上的交往，但却可以通过共同行为来达到间接交往，从而获得一种快乐而轻松的心理。

在这样的情境中，女性会有一种安全感，虽然女人有自己的喜好，但也愿意了解他人的看法，因为女人缺乏安全感，对自己的眼光常有怀

疑，通过与他人一起购物，相互陪伴，可以为自己的物品选择提供建议和参考。在这里女人也能够相互交换各种各样的情报，比如，互相成为购物的向导，交流砍价的技巧和方法。而且结伴购物的模式也能让女性的人际交往方式更轻松，相互之间也更容易获得人际交往的满足感。

7 为什么有些女人容易暴饮暴食

“当我还是个实习律师的时候，每天从早晨8点工作到晚上10点。现在我已经是职业律师了，才明白那段时光是多么的令人怀念，因为我不用为工作到凌晨两三点而发愁。现在我经常会突然发现自己真的是饿得不得了，但哪有时间出去吃饭呢？如果办公室里谁有饼干、糖果，什么乱七八糟的零食，我不管三七二十一，总是先吃了再说！”

想必很多女性都会遇到这样的处境，据调查显示，女人会发胖的真正原因并不在于吃得太多，而是源于压力、婚姻及生孩子等。心理学家说，如果能发现问题的所在，你就已经成功解决问题的一半了。

暴饮暴食其实是一种代偿行为

除了失恋之外，那些对工作、对生活有很多不满的女人，食欲也会很旺盛。当她们情绪低落时，更容易暴饮暴食。

当男人遇到伤心的事情，比如失恋，或是在事业上遭受挫折，往往会借酒浇愁，喝得酩酊大醉，不省人事，或是去做一些与平时有反差的

行为来发泄胸中的积怨。这就是心理学所说的“代偿行为”。

但是对于现代女性来说，当她们膨胀的欲望得不到满足，又没有像男性那 么多的“发泄通道”时，便会在有限的“发泄通道”里寻求解脱。在这些“发泄通道”中，经常见到的便是暴饮暴食的行为。

据一位精神分析医生说，在向他求医的女性患者中，有很多人都是因为失恋的打击变得情绪不安、神情恍惚，而且无一例外地都诉说自己的食欲是如何在突然之间猛增起来，甚至能一次性吃下平常食量好几倍的食物。通常情况下，患者本人并没有觉察到这种情况，她其实是通过对食物的需求，使她对感情的需求心理得到补偿或者转嫁。

是什么让你的体重一路飙升

生活中，我们总能听到女人们这样说：“吃东西是我最大的安慰，它甚至可以把我从烦恼中拯救出来。”让我们听听她们是怎么说的吧：

“失业、与亲人的紧张关系……我面临的压力带动着我的体重一路飙升。”

“在我看来，买一包薯条比面对生活中的各种问题都容易得多！”

现实生活中，长时间的工作压力，不能称心如意的生活，常常会使女性的精神变得极度焦虑，而她们解决困扰的方式，多半就是吃。

“一天长时间的工作以后，我想做的事情只是大吃一通。”她说。

“我的工作压力实在太大了！午餐时间几乎是不存在的，无论什么时候有什么可以吃的东西，我都会随手塞进嘴里，根本就没有时间照顾自己的饮食！”她也如此说。

可以说，女性把她们对生活的种种不满都导向吃这项行为上来，自然而然就会渐渐地变胖。这也解释了为什么在经济发达、生活富裕的今天，我们经常能见到一群胖乎乎的女性的原因了。

8 女人到底应不应该沉迷于烟酒

看着电影里女明星们吞云吐雾优雅而极富魅力的样子，很多女生也悄悄模仿她们的样子抽上两口，开始只是觉得好玩，可没想到，有些人就沾上了烟瘾，其中就有我的女友。

吸烟早已不是男性的专属，女烟民也越来越常见。一份来自世界卫生组织的调查数据显示：女性吸烟率较高，尤其是女性白领阶层。此数据反映了这应该与现代社会女性工作压力大和生活方式有关。

摆脱女性味的愿望

有些女性之所以专抽外国烟，是因为她们对自己的职业、社会地位和学历等有很深的自卑感，为了掩盖这种自卑心理，她们会故意在手中夹支外国香烟，装出一副满不在乎的样子。

一直以来，烟酒都是男人的嗜好，不过最近很多女人也嗜好起来。在染上烟酒的女性当中，多半是即将成年的青少年，在她们的成长过程中，抽烟喝酒这种行为不过是对生活、对家庭的一种反叛心理。也就是说，她们并非真心想抽烟喝酒，实际上，这种抽烟喝酒的表面嗜好是一种“代偿行为”。

美国时下流行的庸俗精神分析学者对这种现象煞有介事地诊断为：这是一种“思男情结”的表现。实际上，在这一派心理学中，“思男情结”只是女孩羡慕，并且渴望男孩生殖器的儿童心理的一种表现。

我们由此可以做这样的分析，就是说在这类女性成年之后，幼年时期“想成为男性”的这种心理仍然根深蒂固。在无意识的愿望中，它会促

使女性专拣男性的嗜好品，比如烟酒之类，通过使用这些东西，以实现自己的陈年夙愿。

不过，我们也不得不承认这种稍稍带有跳跃性的唐突的结论，无疑偏向于“泛性论”的一种。与其说这类女性是渴望成为男性，倒不如说在她们心中，“摆脱女性味的愿望”这种感情所起的作用更大一些。

借助烟酒排遣心中的郁闷

女性作为一个社会群体，她们所受的各种清规戒律的制约和束缚往往超出一般人的意料。在她们还是幼年的时候，就得接受来自周围“言行举止要像一个女孩子”的各种各样的劝诫，于是，她们便在这种善言良语的环境中成长着，即使日后成了能独立自主的成年人，在社会中等待她们的也还是形形色色的制约和束缚。

当女性想从套在身上的约束和桎梏中解放出来、成为自由自在的人时，她们往往会从烟和酒这两种反女性色彩很强的男性嗜好品中找到安慰，借此排遣自己心中的郁闷。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我的女朋友方向感极差，开车经常走错路，有时连熟悉的路都会忘记，于是，她总是依赖我，要是没有我在身边，她仍然会稀里糊涂，不知东南西北，这让我非常不放心，很是伤神。

霍尼解答

看女人开车可以发现一些有趣的现象：最普遍的情形就是迷路，一点儿方向感都没有。如果她连自家附近或是上班路线都不熟的话，那这种女性做任何事，都必须依赖别人才能完成，性格上缺乏主动性与独立性，这样的女性即使结了婚，也一切都听从丈夫的，让对方做主，对任何事都是一副言听计从的样子，没有主动解决问题的愿望，做先生的一定要当个24小时看护，绝对不能让她觉得你不可靠，否则会有吵不完的架。当然，男性也不能过分地引导操纵她们的方向，否则她们会一直晕晕乎乎下去，毫无主见。

（2）

网友求助

搭公交时，总会遇到一些不安分的“咸猪手”，而女性的反应差别很大，据说从这一点也能看出一个人的性格，这是怎么回事呢？

霍尼解答

拥挤的公交车上难免会遇到一些手脚不安分的流氓，这种情况下，受害女性的反应态度一般有两种：一种是对流氓的猥亵行为一声不吭、

默默忍受，等 汽车一到站就慌忙跳下车，完全不让他人知道，这种女性以性格矜持、自尊心强的美女居多，这种女人大多自视清高，性格有点神经质。

另一种女性的态度则截然不同，碰到这种情况往往会大声喊叫：“请住手！”更有甚者还会大声吵闹：“这是谁的手？跟我到警察局去。”这种女性喜欢大吵大嚷，不管她们的容貌如何，往往有着很强的表现欲。

（3）

网友求助

我是一个刚刚迈入而立之年的剩女。以前还没在意，随着年龄的不断增长，心里也越来越想谈一场轰轰烈烈的恋爱，但无论怎么努力，一身男孩子的气让我直到现在也仍然喜欢参加男男女女成群结队的活动。周围人都说，你也老大不小了，不能再瞎玩了，我总是一口一个“以后会出现的”笑着应付过去。

霍尼解答

长大成人后，仍然希望参加男女成群活动的女性，绝大多数情况是因为她们还没有特定的亲近对象，不得不如此。她们这么做无非是在掩盖自己急需改善的单身处境，其实内心里也在憧憬着男性的追求。假如在这样的集体活动中，她发现了自己特别感兴趣的男性，而对方也有意向，那么两个人都会脱离这个集体，这是很常见的。即使没有出现特别中意的人，抱着“以后会出现的”这种期待，她们也往往还会继续参加这个集体活动。总之，女性参加男女混合的团体，本身就是对男性有很大兴趣的一个表现。

第二章
女人天生爱购物
——购物有理，狂热无罪

小测试——你是天生的购物狂吗

冲动是魔鬼，冲动是理智的天敌，冲动是你钱包空空的开始……做做下面这个测试，判断一下自己是不是一个购物狂？

◎ 一个月内有20小时以上的时间在逛街；

◎ 半年内信用卡被刷爆5次以上；

◎ 经常因购物而使薪水入不敷出；

◎ 看到喜欢的东西后，必须在第一时间买下它；

◎ 买不到想要的东西就难以忍受；

◎ 经常在不需要某种商品时也会控制不住地买下它；

◎ 经常一回家就对自己买的东西感到后悔；

◎ 经常发现自己购买的东西被你置之不理；

◎ 认为购物是犒劳自己的最好方法；

◎ 每每有人约逛街，大多是对方两手空空而自己满手纸袋地回家。

如果以上有3条状况符合你，恭喜你！你是一个彻头彻尾的购物狂！

1 为什么女人容易购物成瘾

在极爱幻想的丽贝卡眼中，灯火璀璨的商场营造了一种幻觉式的购物氛围，令人不啻置身童话世界中，购物女人宛若公主，小小信用卡拥有兑现白日梦的魔力，塑料模特会循循善诱地劝其买下绿围

巾，那些精致华美的奢侈品无一不在耳边发出温柔的絮语……

这是根据英国畅销书作家索菲·金塞拉同名小说改编的电影《一个购物狂的自白》所塑造的一个感性可爱、令人啼笑皆非的购物狂形象。在女主人公丽贝卡看来，购物就像天堂，通向天堂只需要小小的信用卡片。

不可否认，商品在无形中使女性消费者神魂颠倒，并对其进行温柔的掠夺。只要有钱，有闲，心情适宜，无论何种时代，人们都乐意用购买来犒赏自己。我们和购物狂的差别，可能仅仅是个“度”的问题。

女性在消费时具有明显的情感性心理

一直以来，人们对于女性爱购物存在着一些偏见，认为女性爱购物就是一种拜金现象，新款名牌都当便宜货，价值上万也不眨一下眼，拣到篮里都是菜，统统都是单纯地追求物质享受。

实际上，女性购物是有一定的精神高度的，它不单单停留在对于物质的需要上，还在于通过购物消费，女性可以获得精神上的满足，愉悦身心，缓解压力，表达情绪。法国心理学家让·阿德和米歇尔·勒茹如瓦耶在名叫《购物热》的书中提到：人们会出于某种情绪而购物，如冲动、情绪性波动和强烈的焦虑。买东西会让他们觉得舒服、愉快和满意。女性消费者在购物时表现的情感性十分突出，正如丽贝卡每当情绪落寞之时，就会产生不可遏抑的购物冲动。诚如她的独白：“买东西让世界变得美好起来，很温暖，而现在它不美好了，我又要去购物了。”或许可以这么说，女人消费的不是金钱，而是寂寞。

由于女性天生感情细腻丰富，情绪变化大，再加上感性的内心使她们极富幻想，所以，常常容易因为一些事物而浮想联翩，也容易因为某种情绪的影响而瞬时产生购买的冲动。例如，商品的色彩、款式、寓意，甚至不起眼的小细节，所带来的美感都会在不经意间触动女性顾客敏感丰富的内心，于是引发她们的购买欲望。另外，消费场所的环境以及营造的整体氛围也会引起女性顾客的心理共鸣，从而产生购买的冲动。

事实上，在很大程度上，女性购物已经不只是为了满足日常生活的需求，而是已成为了一种消遣放松的活动。这样一来，女性消费者的目的性就不是很强，她们通常都是抱着看一看、听一听、逛一逛的心态游走于消费场所中。也许一段音乐会莫名地勾起她们心中久违的情愫，一个瞬间的画面就会令女性想起心中潜藏的情感，一则广告会触动女性敏感的内心，就连一种氛围都会感染身在其中的女性。于是乎，女性的手不知不觉地拿起了令她有所思、有所想的商品，直奔收银台。

不过，由于女性的情感本来就十分复杂，时而理性睿智，时而感性冲动，所以，女人在购物时的行为常常是由非理性主导的。例如，当许多人在抢购一种商品时，不经意走过的女性就会不由自主地加入其中，本来没有准备买东西的她却因此会花费不少，甚至常常会买回一大堆东西，却没有多少是真正需要的。

购物狂算不算精神病

不可否认，那些被消费魔力驱动的女性，常常痴迷购买，乐此不疲，在 物化世界的浮花浪蕊中疯狂血拼着自己的悲喜人生。由此，我们会不会误以为“购物狂”就是精神病呢？

事实上，“购物狂”并非近年来新生的概念，它最早是用来描述那些因购物上瘾而不能自控的精神症候。早在1915年前后，德国精神病学家

埃米尔·克雷佩林就在教科书上描述了这种病症，并取名为Onimomania（购物狂），这个词自诞生之后便很快传播开来。

> 文学作品对购物成狂的拜金女郎不免含有几分批判成分，但某种程度上也渲染了物化世界声色犬马令人沉迷的一面。这种矛盾态度仿佛一个双面人，一面板起面孔斥责败家之害，一面却对奢华生活流露艳羡之意。

斯坦福大学精神病学家劳林·克兰教授研究指出，美国有1000多万人经常昼伏夜出疯狂网购，而这些人大部分都是女性。她们购物上瘾就像酗酒或赌博成瘾一样，经常无法控制地购买一些并不实用或价格不菲的物品，最终陷自己于困厄之境，更有甚者需要以抗抑郁药物来改善自己的行为。由此，专家们才考虑是否将它列为一种精神疾病。就像《一个购物狂的自白》中的丽贝卡，在商场促销活动中为了抢购一双璞琪靴子而和别人大打出手，这显然不是常人所为。

不可否认，将购物狂划入精神疾病会引起人们对此种症候的关注。但是，这是否存在“泛精神病”的倾向呢？这个时代，凡是人类行为中存在问题的部分，都逐渐被划入精神病领域，而这很可能会令人忽视造成种种问题的社会因素，比如媒体和广告的负面影响，比如信用卡乐此不疲地鼓励人们负债消费，以及商场打折、促销等名目繁多的营销策略。事实上，此种社会问题，同样应该得到人们的重视。

2 为什么女人会疯抢不需要的东西

一个月收入不过3000元的年轻女孩可能用的是价值上千元的兰蔻化妆品；一个本打算上街买鞋的女性可能抱回家的却是一套精美的首

饰；一个收入中等的母亲可能会一次给孩子买近三千元的英语培训教材……这些让男性们百思不得其解，甚至咋舌的消费行为，在生活中却并不罕见。

女性的消费会不时超越常规的轨迹，她们并不像营销专家所预测的那样遵从着常见的购物模式，她们时常会把马斯洛的需求层次理论彻底推翻。

是什么使得我们丧失了购物的理智

很多人都有过网上购书的经验，一开始，通常是邮费另算，比如5元，这时你就会想，这次购物的成本是“书费＋5元”。你心想，算了吧，虽然书费打了折，但是加上邮费，这书就一点也不便宜了，还不如到实体店去买。

后来，当网上书城开始了“购满多少元”免邮费的活动，你一下子来了热情，本来打算买一本，可是看看要自己出邮费，那就再挑一本吧，凑够免邮费的购买标准，然后就等着书被“免费”地送上门来。由此你会觉得自己占了“便宜”，所以整个消费过程也特别舒坦、特别带劲。

再来说一个例子。有一位有名的国内经济学家，早年到农村插队，学经济出 身的他本来无用武之地，可是有一天，生产队大队长找到他，说公社里边囤积了一堆白糖，马上要开春了，白糖再卖不掉，就有可能坏掉，让他帮忙想想办法。

经济学家想了想，就让大队长写了一张告示贴出去，告示说：“公社刚进一批白糖，数量有限，每户限量供应两斤，如要购买，需携带本人户口本到公社排队。非本公社生产队队员不得购买。”告示一贴出，就连那些原本没打算买白糖的，也都纷纷排队买糖了，很快，白糖全部

卖完。

为什么会这样？这是因为告示将买白糖变成了一种特权。当你拥有一种特权，而你又不用的时候，就会觉得自己吃亏了。这是人们的一种普遍心理。这时，除了少数受过经济学训练的人之外，绝大多数人都分辨不出这种特权是被凭空“制造”出来的，很少有人会“见了便宜不捡”，所以，我们常常买回一堆自己并不需要的东西，也就不足为奇了。

免费到底为什么如此诱人

TIPS非理性消费

是指消费者的一种消费心理，多指人们为了一时的冲动、炫耀、获取某种心理安慰等而产生的购物行为。

其实，现实生活中，很多女人时常会周密地计划着购物的开销，却往往买回不少自己喜欢却并不适用，甚至是并不真正喜欢，也并不真正需要的商品；她们又会一边中规中矩地描述着购买商品时的考虑因素，一边却在实际购物时把这些全然抛在脑后。究其原因，就是“非理性消费”在作祟，所以才导致她们经常“被消费”，买一些根本不需要的东西。让我们看看下面这份调查数据：

非理性消费占女性消费支出比重的20%；

受打折影响而购买了不需要或不打算买的东西的女性为56%；

被店内海报及现场展销而心动并实施购买的女性达40.8%；

受广告影响买了没用的东西或不当消费的女性为22.8%；

50.7%的青年女性都有过受到促销人员诱导而消费不当产品的经历；

55.5%的青年女性受朋友影响消费了本不打算买的产品或服务；

在极端情绪中购物消费的女性多达46.1%；

只有不到8%的女孩不太喜欢逛街；

79%的女性在非理性消费后持无所谓或不后悔的态度。

总之，一句话，非理性消费让女人花了很多无意义的钱。这就很好地解释了为什么我们总是管不住自己的手，习惯掏钱给商家。

尽管在男性眼里，非理性消费被视为一种透着虚荣的不成熟行为；但在女性眼里，它却尽显天真可爱；而在商家眼里，则意味着无限的商机，所以总是在创造诱惑人们上钩的“诱饵”，有时是以免费赠送的形式出现，有时是以“会员价”、“今日特价”、“折后价”的形式出现，可以说，这种诱惑实在是无处不在。于是，当女人见到免费的东西时常常会勇往直前，即使这些东西她们并不真的需要。

女人面对免费的诱惑时，之所以会有一种非理性的冲动，通常与人类本能地惧怕损失有关。我们选择某一免费的物品不会有显而易见的损失，但是假如我们选择的物品是不免费的，那就会存在风险，而我们也会因此做出错误决定，甚至蒙受损失。于是，如果让我们选择，我们就尽量朝免费的方向去找。

所以，在你下次购物之前，不妨看看橱柜里还有没有没怎么用过的物品，别再被“买100返50”、“买200返100”等商家的促销策略说服，要过会挣又会省的日子，捂紧自己的钱包，别再让里面的钱不知不觉地“荡漾”光。

3 女人为什么总买错衣服，而且一错再错

有时候，女人会在心血来潮时买下一条裙子或一双鞋子；有时候，

女人会通过乱买东西来排解郁闷；有时候，也许是特价促销太吸引人了，让女人感觉这样的机会又怎么能错过？

然而，很多时候，尽管商场里的物品总是令女人爱不释手，可是一旦她们把它买回家后，却成了衣橱里的噩梦。女人永远都不会对自己的衣橱满意，就像男人永远也找不到完美的新娘一样。

每个女人的衣橱里都有一件糟糕的衣服

很多女人都有过这样的感受：那件衣服在店里看起来明明已经很完美了，拿到家里却显得很不对劲，甚至直到现在你都没穿过。即便如此，你也舍不得把它扔掉，宁可让它闲置在你衣橱的一角，令你懊恼不已。

在这种令人糟糕的感觉中，通常不仅包含着内疚（我又买错了“这件”衣服），还隐藏着更多的羞愧（我真的是穿什么都不好看）。如果问题的关键只是“我不会挑选衣服”，那么多看几本时尚杂志，关注一下T台秀，大不了花钱请个形象顾问就能搞定一切。

对此，消费心理学家泰泽尔给出这样的解释：“总体而言，你喜欢这件衣服，但它有点紧或者有点肥。你可能会想，没关系，这只是个小毛病。长期来看是不成问题的。结果正是这个小毛病恰恰成了你不穿这件衣服的原因。还有一些时 候，你认为一件衣服将来也许会派上用场，但这一天永远也不会到来。”

“从象征意义上讲，衣服是我们展现给外部世界的第二层皮肤。当摆在商场里的某件衣物，成为我们自身的一部分时，我们就会把一贯对待自己的态度，比如挑剔，扩展到被特殊化的‘我的’衣物之上。”德国慕尼黑大学心理学家高原解释说。

谁要配上谁

女人之所以对自己的衣柜感到沮丧，有些是因为“我穿什么都不好看”，而另一些则恰恰相反，对她们来说，不仅衣物、鞋子，还有饰品和发型，统统都配不上自己，都不够好，不够完美。

心理咨询师认为，自我中心是典型的青少年的思维方式，在他们的头脑中，仿佛全世界的人们都是自己的观众。那些总是感到站在舞台中央的人，需要经常确认自己正在被敬仰、被崇拜，生活本身对于他们而言，无疑就是一场表演，每一次的闪亮登场，当然要备好全新的行头。

其实，每个女人多少都有类似的渴望——想成为所有异性，甚至天底下所有人眼中光芒万丈的女神。看看那些一掷千金的新娘，想必就能明白其中的道理了。

但是，在一个其实不那么在乎自己的世界里，依然感到自己活得还算不错，却不是每个人都能轻易做到的。从自恋的角度理解，总是感到被挑剔，以及总是需要被敬仰，只是同一个硬币的两个面而已。

不够好，但是够安全

一般人认为购物者多是为自己乱花钱而后悔，但研究发现，事实上，从长期来看，购物者最后悔的是错过了买到某件实用的或更便宜的商品所带来的享受。殊不知，零售行业的人就是靠这个赚钱的，他们知道，除了真正需要某样东西外，人们买东西还有很多其他原因。

一直以来，娜娜对灰色的小外套总是情有独钟，前前后后加起来足有六七件，可她还是忍不住继续购买下一件的冲动。

对于自己的消费行为，娜娜也感到很纠结，“一开始我也会有意去尝试那些鲜艳的颜色，可 是当它们穿在我身上时，就是觉得很不自然，好像镜子里的那个人压根就不是我。有时候我觉得自己就是在为我

的公主梦买单。”

衣物不只是构成我们外表的一部分，同时还建构着我们的个人身份。不知道有多少女性朋友会和娜娜一样，经常会一边盯着时尚杂志上美艳绝伦的林志玲和范冰冰，深刻体会着内心翻腾的羡慕、嫉妒与恨，一边又在头脑中自动抑制着不向她们看齐的冲动？

其实，很多女人之所以拘泥于某一种购衣风格，不是出于满意，而是为了安全，她们是在向内心的身份认同效忠。不得不承认，那些让我们抱怨的事物，同时又总是常常让人舒坦。当我们不能确定改变以后是否会更好的情况下，维持原状，至少不会更糟。

如果你是这样的人，你该怎么办

◎可以选择不改变

如果你在这个问题上的唯一困扰，就是换季时扔掉一堆不满意的衣服，而你的经济情况完全可以应付，那就让自己保持这样吧，没必要一定因此自我责备。一味地责备和批评，永远不能帮助我们改变现实。

◎购物前列好清单

外出购物前，不妨对照衣柜，想想在本季需要增添的衣服类型。提前列好清单，购买的时候记得去参考。如果你发现自己在一个人购物之后经常后悔，就邀请朋友一起去。反之亦然——如果你总是轻信别人的意见，那就单独行动。

◎别跟明星美图较劲

你看的所有媒体上的模特和明星形象，都是造型师和电脑特技的“杰作”，犯不着用它们来羞辱自己。

4 女人只逛不买，为哪般

赵先生每次陪女友逛街都大呼吃不消。明明花了一整天时间逛街的

女友，衣服试了一件又一件，可回家时常常空手而归。赵先生不能理解，明明经济负担得起，为何只逛不买？既然不买又为何要逛街？

赵先生的疑问代表了许多男士的心声，为什么女性这么喜欢逛街？而不少女性又常常只逛不买？从心理学的角度讲，女性购物是为了享受过程，而男性购物则是为了享受结果。而从男女情感需要来看，不少女性更多的是在享受两个人在一起闲逛的美好时光。

男女逛街心理需求不同

女性都喜欢逛街，可以说这是不少女性闲暇时必备的一门“功课”，逛街是她们的一个兴趣爱好，也是一种特有的生活方式。

女人们总是喜欢流连于服装和配饰的海洋，或者顺便绕道鞋类专柜观摩一番。她们喜欢置身于观景电梯中，也喜欢从大钢琴旁滑过的感觉，若是能在购物的路上停下来试用一下某知名品牌最新推出的香水样品，那就再好不过了。然而，对男人来说，购物则是一种使命，他们习惯于来商场之前就事先想好要购买的物品，买到后便尽可能快地逃之夭夭。

“许多层面上，我认为，女人在购物时往往更加投入”，一名年龄在25岁上下的女性购物者这样告诉研究人员：“我喜欢购物，这将至死不变，我就是爱购物。”相比之下，一名同年龄段的男性购物者则这样描述他们这个群体是如何看待零售业的：“我们来到这家商店，买到了东西就走人，因为我们还有别的事情要做。”虽然男人和女人都是去商店买东西，女性更侧重于体验，而男性更多把它当作使命。

在商场经常会见到这样一种现象，有些女性在柜台前，仔细地询问

过一番价钱以及质量后，却无意购买。其实，这是许多女性一个共同的心理活动，在心理学上称为“知晓心情”，也就是说，了解商品的质地、价格与购买商品同样会使女性产生满意的心理。而且不少女性喜欢借着触摸物品等活动来消除心中的郁闷，即使不买，她们也会有一种拥有感。

不同于女性，男性在逛街这件事上，目的性就非常明确，甚至有些男性会在购物前就列好清单，一到商场就直奔主题，不浪费一丝一毫的时间和精力。他们完全不能理解一些女性只逛不买的行为，就像赵先生一样。这往往是因为男性具有较强的纪律性，做事谨慎，而且富有原则性，但有时可能过于刻板，显得不够灵活。

女人“只逛不买”有利心理健康

其实，无论对女人，还是对男人来说，逛街都是一种很好的心理宣泄方式。不止女性需要逛街，男性也需要逛街。

女人们除了喜欢挤出一切可能的时间出去闲逛，另一个重要原因就是，“我的心情糟透了，我得出去逛一逛。”女人逛街并不完全是为了购物，而是通过逛街缓解压力，通过了解时尚资讯、品评其他逛街者的衣着搭配，享受只逛街、不购物的轻松感。这样的女性内心可能藏着一点小小的虚荣心，喜欢展示自己。

5 为什么女人购物时总喜欢左挑右选

周末闲暇，我和女友总爱一起逛街，购物买东西在我们看来就是一种享受，她看到好看的东西也会很兴奋地爱不释手，但是女友并不一定会买回家。这样的事情经历得多了，不免让我觉得她实在是一

个爱挑剔的人，在往后的日子里，是不是也很难相处，对我也百般挑剔呢？

其实，男人和女人的不同购物方式是人类在漫长的进化过程中逐渐形成的。由于基因遗传的结果，在现代社会，女人要比男人了解更多的商品信息，并会花费更多的时间和精力来挑选商品。而男人则往往是在决定了想要购买的东西以后，径直走向货架，将其取下并买回。

女性挑剔心理的历史渊源

男人和女人在选购商品时有着很大的不同。男人想买什么，看好了就会结账。女人就表现得犹犹豫豫，总喜欢比较来，比较去，在商品的细节处大做文章，挑剔的精神非一般人所能比得了。

女性在消费时，令许多商家备感头痛的一点就是这种挑剔心理。一件商品，挑质量、看价钱、论服务、问售后、听评价，这一系列折腾真可以说是女性购物的必杀技。女性买得不亦乐乎、满载而归的同时，商家却叫苦不迭，纷 纷高呼：“赚女人几个钱我们容易吗？”其实，对于商家而言，想要赚到女性消费市场这块金，就需要了解女性的购物挑剔心理。

美国科学家有过这样一项研究：男人和女人在购物方式上的不同，是人类在漫长的进化过程中逐渐形成的。早在远古时代，男人和女人有着不同的分工，男人负责打猎，女人负责采集。对于一门心思打猎的男性而言，他们关心的是猎取什么动物，以及如何将这些猎物带回居住地。而对于专职采集的女性而言，她们关注的则是在哪里能采集到更好的食物，什么样的食物是安全、美味的，以及这些食物都在什么季节才

能收获得到。

女性的挑剔心理还来源于商品有时候真的满足不了女性消费者的需求。这就需要商家在服务中个性化再多一点，丰富自己的产品或者服务的种类，争取最大限度满足消费者的个性需要。

由于长时间分工的不同，女人逐渐拥有了一项特殊的技能，那就是善于通过外部的观察判断事物的好坏。久而久之，女人的这一特性通过遗传一直发展延续。

现如今，女性消费者在选购消费品时的挑剔心理就是对这种特性的继承。所以说，女人们善于也愿意了解更多的关于商品的各方面信息，并且不惜花费大量的时间和精力来进行挑选，直至她们满意为止。

女性对外界有着强烈的防备心理

除此之外，女性的挑剔心理是否还有着其他原因呢？相对男性而言，女性在保护自身方面总是处于劣势，往往缺乏安全感，所以，女性的挑剔心理还来源于女性对于外界强烈的防备心理。所以，我们会看到身边很多女性常常表现得谨小慎微，小心翼翼。同样，在消费活动中，女性消费者由于怕买贵了，怕商品质量不好，怕这怕那，就会表现得斤斤计较，十分难缠。

其实，女性顾客的挑剔也是给了商家一个暗示。当女性试图砍价时，往往会推说商品这不好那不行，自己却拿着商品舍不得松手，这种情形实际上是女性顾客在给商家暗示：你便宜点，我就买；你看你商品也不是很好嘛，你得给我降些价钱啊；我要你降价是有依据的等。

6 为什么女人看到别人排队会影响自己的购买行为

很多女人都有一种喜欢排队的心理，有些人为了买到演唱会门票或者自己喜欢的商品，不惜在售票厅排几个小时的队，不惜沉迷于网购秒杀。这是为什么呢？也许很多女人会回答：“演唱会、心仪的商品值得我们排那么长时间的队。”果真是这样吗？

当然，演唱会或者商品本身具有一定的魅力，另外，长长的队伍本身也具有吸引力。而且，与其他人做一样的事情时，人会产生一种安心感。心理学把这种行为称为“同调行为”。

和大家一样，就能安心

每当杂志和电视上出现了直邮购物广告时，她们会想：这么多人排队，准是好的东西。而且与许多人做同一件事情，人会不由得产生一种心安感。这时，女人们往往会觉得对商品的质量、设计等进行判断非常麻烦，所以干脆不去自己做出判断，而是选择大家都购买的商品。她们认为一种商品如果有很多人购买，其质量和设计等肯定非常好。再者，长时间排队买东西能使人获得一种满足感，甚至还有一种成就感，这就是心理学上所说的“同调行为”。

其实，在人的心里，都想和多数派保持步调一致。社会心理学家米尔格拉姆曾做过这样一个实验，他请来几名“托儿”站在街上，向一幢高层建筑张望，然后观察路人会做出怎样的反应。事实上，那幢高层建筑并没有什么特别 的东西。然而，当有三名“托儿”同时向楼上张望时，有近六成的路人会停下脚步向楼上张望。当“托儿”增加到五个人时，八成的路人都会向楼上望。

排队行为也存在地域性差异。据说，日本关东人就比关西人更容易加入到排队的队伍中来。关东人有一种强迫性观念，他们认为如果

不加入大家的购买队伍，自己也许会错过一件好商品。通过排长队买来的商品，可以让他们更加放心。

排队也是这个道理，当女人们看到那么多人都在排队时，自己自然也不想落单，唯有和大家采取同样的行动才会感到安心。所以，我们经常会看到女人们常常为了买一件心仪的衣服或是首饰，宁可花上一两个小时去排队等候，只因为这件商品是她的“最爱”，或者仅仅是对那么多人排队购物的情景怀有好奇心而已。这也就解释了为什么人越多、地儿越挤，越会有更多的女人参与进来排队的原因了。

再来说一个典型的同调行为的例子。进入青春期后，年轻人看到自己身边的朋友都开始谈恋爱了，于是自己也想找个男（女）朋友，这种同调行为就像一种强迫观念，看身边人都有了男（女）朋友，人会感觉自己也必须找一个。这样一来，人就会自然降低对恋爱对象的标准，更容易确立恋爱关系。很多人在临近圣诞节、情人节时，会非常想谈恋爱，就是这个原因。尤其是那些对自己缺乏自信的人，或者有强迫观念的人，同调的心理就更加强烈。

等得越久，期望越高

其实，那些喜欢购物的女人，只要一看到很多人排队，就会刺激其大脑内一种名为“多巴胺”的激素分泌，这种物质具有让人兴奋的作用，于是不自觉地加入队伍中去了。而商家恰恰是利用了人们的这种心理，在开业时或是搞活动时会专门找一些“托儿”来排队，以刺激销量，只是不知所以的女人为此消费的不止是金钱，还有时间。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我喜欢购物，也有能力满足自己的购物欲望，尽管谈不上是疯狂，但是我的购物行为还是经常遭到周围人的指指点点，这是好是坏呢？

霍尼解答

购物对每个女人来说就像是体贴的情人，因为它会为女人带来源源不断的快乐，女人把自己喜欢的“战利品”带回家有一种成就感。如果你的购物行为在合理开支范围，就不是败家的行为，真正懂得生活的女人不会盲目追求奢侈品，它只是个人生活品质的体现。

（2）

网友求助

女性朋友聚在一起，总爱聊些购物的话题，比如，“看看我买了这个，这衣服是某商场买的……”或者见到另外一个女性朋友，往往会说：“你这鞋在哪儿买的啊，多少钱？你用什么睫毛膏啊……”女人到底是怎么想的呢？

霍尼解答

女性在社会中的生活状态与身份，需要在外表中得到充分的体现，同时，也需要他人在眼神或言语上的外在肯定。也许很多人会理解为这是女人爱炫耀，其实这并不是单纯层面上的虚荣，而是一种社会化的生活本质。想想看，不管男人还是女人，每天出门前，是不是都要整理一番，女人只不过是多了一些步骤而已。

第三章

是什么让你傻傻分不清

——女人比想象中还要容易被影响

小测试——你容易受别人的影响吗

在做决定的时候，你是不是比想象中还要容易受影响呢？你的情绪会不会受到他人的影响呢？还是时时刻刻都能淡定从容不迫地面对一切事情？我们一起来测测吧。

◎ 只要和别人在一起，就完全无视自己的想法；
◎ 做某件事之前，很在乎别人会怎么看自己；
◎ 情绪很容易受别人影响，身边的人心情不好，就会感觉很压抑；
◎ 会因为别人的一句话而伤心很久，会因为一件事而失落一天；
◎ 对自己还不够自信，会很在乎别人的意见；
◎ 做事总是犹豫不决、摇摆不定；
◎ 别人无意间的言行都认为他们对自己有意见；
◎ 对别人的言行过于敏感，总是担心自己做错了什么；
◎ 自己坚定认为的看法很容易因为看到别人的看法和想法而改变、动摇。

如果以上有5条状况符合你，说明你是一个很容易受别人影响的人。

1 是什么在左右女人做出决策

坦诚地说，我的工作很适合我，因为我很少需要主动做什么决定。

事实上，每一个决定都会让我焦虑不安。要是男朋友提议我去吃饭

或者去看一场电影，折磨就开始了。我不停地掂量着是去还是不去。每次到了我终于要拿定主意的时候，没完没了的理由又闯进脑海，迫使我改变。

对我来说，这简直就是一场噩梦。有时候，我会想象我所敬佩的人在这种情况下会怎么做，然后我再跟随他的决定。有时候，我甚至会幻想身边要是能有一个向导，能随时随地告诉我该如何选择，那该多好啊。

白衬衫和红裙子的难题

很多时候，不少女人连在一件白衬衫和一条红裙子之间做出取舍这样的事情都办不好。你看吧，她们最后往往会乖乖地听从导购的建议，把两件都买上，而这些衣服或许她上个星期才刚刚添置过。

不仅购物如此，工作、感情上也是一样。总之，件件都让人头疼。可是，真要事到临头了，她们又会很随便地仓促做出决定，等待命运替她们做决断。

生活原本就是无数的选择。可对有的女人来说，任何一项选择都会成为一场噩梦。她们像是从莎士比亚戏剧中直接走出来的哈姆雷特一样，不知不觉就 患上了典型的慢性犹豫病。

也许很多人会认为，一个女人越是优柔寡断，就越能从内心深处明白，哪些是她应该做的，哪些是她不应该做的。但是，她所幻想的全能的自我形象往往会阻碍她做决定。

TIPS巴纳姆效应

人往往倾向于将别人的言行当作自己行动的参照，所以，人们极易受到身边信息的影响与暗示，心理学家将这种现象称为“巴纳姆效

应”。

比如，在办公室里，你会发现有这样一种现象：如果一个人大声地咳嗽，他身边也会有人忍不住咳起来，这些人并非由于他们的身体有什么问题，而是因为受到了暗示，而那些没有咳嗽的人常常是受暗示性弱的人。

在心理学家看来，那些自己不做决定的人通常缺乏对自我的正确评价。他们往往有一种不现实的完美主义渴望，企图把握所有的因素，但是这常常让他们变得畏首畏尾，害怕失败，害怕失去自己已经拥有的一切。

法国心理治疗师皮纳认为，那些不做决断的人是在等待别人替他们做决断。他们由此而不用承担因选择而导致的责任，也就不会有责任的负担了。通常，所有的决定在解决一些问题的同时，也会连带产生另外一些问题。任何一种选择都是权衡利弊的结果，总要付出代价。那些不能做决定者试图逃避的，就是这些代价。

有些人之所以迟迟不能做决定还与幼年时期受到的家庭影响有关。法国心理治疗师克勒斯贝认为，不能做决定的人，也许在他们小的时候就对父母的意志百依百顺，结果当他们长大成人后，就渐渐失去了听从自己需要的能力。

比方说，在有些家庭里，我们会看到有些父母会完全替孩子选择一切，而不是教会孩子对自己的决定所导致的后果要学会负责。久而久之，孩子长大后就不自觉地以为，可以随便改变想法，或者不兑现自己的承诺。实际上，如果父母替孩子做了决定，他们就会把因此带来的后果完全归结到你身上。结果这种做法很容易促使孩子成为永远没有定性的善变之人。

犹豫不决的女人，应该做点什么

如果你就是这样的人，迟迟不能做决定，又该做点什么呢？

◎向前看

想要一种情况出现在现实中，就要首先出现在头脑里。当你犹豫不决时，不妨想象一下如果你做了这样的决定会发生怎样的情况。通常，不外乎是好处和坏处这两种情况。这样就可以帮助你把问题看得更清楚。

◎学会利用榜样

选择一个你认为堪称成功和自主意志典范的决策者。每当你做决定时，就想象这个人会做怎样的决定。

◎改变你的“品牌形象”

要意识到你所定义的自我（即那个没有做决定能力的自己）是错误的。实际上，你一直都是在自主做决定而不自知。那些决定，你从早到晚早已做了无数，所以，从今往后就不要再说什么“你从来没有做过决定”这样的话了。

2 穿深V还是露背，女人多有选择恐惧症

阿秀人缘很好，无论是逛街吃饭，还是结伴旅游，周围人都喜欢约上她，因为大家都说她很随和。阿秀最常说的话就是“随便”、“都行”、“听你的”，当然，这也是最不需要她费劲就能说出口的话。

人缘好原本是件好事，很多人羡慕还来不及呢，但对于阿秀，别人口中的“随和”却是一件痛苦的事情。一旦什么都“行”久了，团体活动中就再没有谁会征求她的意见，结果这份“随和”让她成了一个没有意见的人。其实，阿秀也很想按自己的喜好做选择，她只是无法

在短时间内确定自己的心意，也害怕做出错误的决定。

生活中，有类似困惑的女性并不少，很多时候她们都是在矛盾纠结中度过的，现代社会给这种症状起了一个专有名词：选择恐惧症。

“选择恐惧”是不是病

逛超市时，你是不是经常对着满货架的洗发水，挑了又挑，最后实在没主意了，就随手拿起一瓶；上班出门前，你是不是经常站在衣柜前左挑右选，不知道是穿裤装还是裙装；明明第一眼就喜欢上某一样式的鞋子，但是面对售货员拿出 的五六种不同式样的鞋子就表现得踟蹰不定；经常是选择之后就马上反悔……

日常生活中，小到挑选一瓶洗发水，大到决定恋爱对象，很多女性常常会纠结不清。这种选择障碍的日常行为，常被人们称作“选择恐惧症”，不知道自己真正喜欢或者讨厌什么，也常常不敢对自己的选择负责。

究其根本，就在于每个女人都想选到最好的、最完美的选项，担心一旦选了这个就会错过更好的，结果常常是徘徊不前，顾此失彼，在等待中无谓地耗费了大好机会，但如果没有多余的选择，只有一个选择时，又会感到不安、焦虑。

精神医学认为，选择恐惧症其实是对自我不满的一种表现，患者习惯把对自己的不满“投射”出来，变相地折磨自己，并逃避面对事实。比如，那些经常对现有工作或者恋人存在不满，于是在短时间内频繁更换工作或者情感的人，很可能与其心灵不安有关。此外，凡是有选择恐惧症的人，都是极度追求完美的人，而且是极度苛刻的人——他们要求自己必须做一个单选，而且这唯一的选择必须是最大限度理想化的选择。

其实，人生本来就是一个不断选择的过程，选择也没有对错，只是合适与不合适，而且有选择就可能有冲突，尤其是当命运提供给我们的选项利弊相当的时候。如果我们永远不能确定自己到底最想要什么，就永远无法获得心理上的平衡。

选择很困难时，如何缓解选择障碍

◎掌握好做选择的时间差

> 虽然选择困难是日常生活的一种正常现象，但是任何事情都犹豫不决，老是在做与不做之间衡量，很可能会转化为真正的心理疾病——强迫症。

对大部分女性来说，做出选择与怎么做选择之间始终存在一定的时间差，以至于迟迟不能做出决定。正常的判断只有几秒到几分钟的时间，时间一旦过长，大脑也会疲倦，再加上思考过程中的焦虑或者压力不断增加，思维会出现暂时性的紊乱，于是，就会阻碍正常判断力的形成。

◎注重自己的感觉和直觉

将一张白纸对折为A、B两面，在A面上写出面临选择对象的10个好处，在 B面上写出面临选择对象的10个坏处。写完后先放下不管，然后找一个非常安静的“20分钟时间”，如早上起床之前或者晚上睡觉前，仔细看看你写下的好处和坏处，这时在你心里会出现一个念头，这个念头就是你想要的选择。

◎生活中应该经常理性分析自我

比如，不否定自己，不断地告诫自己“我是最好的”；不苛求自己，只要尽力了，不成功也没关系等。总之，经常做做上面的心理功课，有助于我们重新认识自己，大胆选择人生。

3 为什么女人总是太在意别人的看法

生活中，不少女人总是太在意别人的看法，经常会思索：“我在和朋友相处中有没有什么地方做得不好，会不会太小气，会不会让人觉得我很不热心，会不会让人觉得我不够朋友，等等，一旦想到这些我就会觉得浑身不自在，有时朋友有点脸色不对，或者没有回我短信，我就开始胡思乱想。”

好多女人都非常在乎别人对自己的看法，担心自己会被人说三道四，过分的担心甚至还会形成习惯性的焦虑。

你为什么那么在乎别人的看法

一位年轻作家初到纽约，有幸被马克·吐温邀请吃饭，陪客有30多人，都是本地的达官显贵。临入席的时候，那位作家越想越害怕，浑身都发起抖来。

“你哪里不舒服吗？”马克·吐温问。

“我怕得要死。”这位年轻作家说，“我知道，他们一定会请我发言，可是我实在不知道该说什么，一想起可能要在他们面前丢丑，我就心神不宁。”

“呵呵，你不用害怕，我只想告诉你，他们可能要请你讲话，但任何人都不指望你有什么惊人的言论。”

很多女人都有过这样的体验，由于一直渴望充分展示自己的才情，可是，当机会突然降临在她们面前的时候，往往会一下子变得手足无措。面对第一次演 讲、第一次独立做事、第一次被领导委派任务，常常会紧张得连觉都睡不好。

此时，你一定要明白，你周围的人都有自己的事情要做，他们根本没有那么多的时间把注意力全都集中到你身上，他们只是把你当成一个普通人来看待，他们并不期望你能干出多么惊天动地的大事，你只要和别人一样，按部就班地做了、说了就好。

你之所以会特别在意别人的看法，一定程度上与你的不自信有关，而这种不自信首先是因为你对你自己有很多负面消极的看法。

你所谓的担心别人的看法，其实是担心你对自己的这些消极负面的看法正好会被别人揭露出来，然后你会觉得很难堪。

其实，让你觉得难堪，让你受打击的并不是别人的看法，而是你自己不接纳负面的自己，你一点都不喜欢你自己头脑中为你自己定下的形象。

让我们不妨假设一下，虽然你看到了自己很多负面的形象，但是你完全接纳自己，那么就算别人对你有负面看法，你也可以很平静地承认：是的，我确实有这一缺点，这样一来，也就根本不会形成担心和焦虑了。

太在意别人的看法而不快乐怎么办

得到别人的肯定，或许可以给你增添一点自信，但是这从别人那里得到的自信是很薄弱的，要想找回自己心灵的力量，就得从内心提高自己、接纳自己。

首先需要说明的是，这些担心、焦虑其实都是你头脑中的胡思乱想，如果你把关注点都放到当下，不认同头脑中这些想法对你的控制，渐渐地就会平静下来。而那些只是习惯性地被这些担心而困扰的人，甚至连自己到底在担心什么也不清楚，最终只会迷失在这种焦虑担忧里。

所以，当担心、焦虑在你的心里升腾时，不要把注意力放在猜想别

人怎么看你这件事情上，而是静一静，问问你自己：你担心的是什么？就算担心的事情是真的，最坏结果又会是什么？而且这只是别人对你的一个看法，对你又能有多大的伤害呢？

4 在争论这件事上，女人为什么很被动

在争论或说服这件事上，女人为什么很被动？

几乎每个人都有过与人争论或说服别人的经历。不论结果怎么样，我们都深有体会：与人争论或说服别人都不是一件容易的事情。抛开成功与否不说，就连在争论与说服的过程中，来自对方的负面情绪、怀疑、拒绝，甚至是攻击都会让自己不舒服。

如今的人连让对方表达内心和观点的机会都不给，他们究竟在害怕什么呢？

我们为什么会害怕争论

生活中，如果你留心就会发现，如果有两个女人一开始在闲聊，当她们发现了一个讨论点，论着论着就会争辩起来。不过，你大可放心，这样的争辩时间不会很久，总有一方会以不愿意沟通下去的态度来结束。比如，先表现出逃避的一方常会说：“好了，我们不讨论这个问题了。”她们为什么会以逃避的方式来结束一场讨论呢？

◎不自信

如果一个人是自信的，他本身并不在乎争论的结果，而且还会期待别人的观点。而不自信的人往往会格外在意自己的论点、论据是否充足，自己是否会丢面子。出于种种顾虑，所以常常会在别人展开“攻

势”之前先拒绝别人。

◎怕受伤

很多情况下，我们之所以与别人争得脸红脖子粗，不是因为别的，绝大多数是自尊问题。自尊受伤比肉体受伤更痛。心理学研究认为，人的自尊可分为内隐自尊和外显自尊。而内隐自尊是一种无意识的自尊，相对不稳定，它遵循内心潜意识的本能欲望去做。如果两个人为了某件事情而争论得不可开交时，内隐自尊心强的人就会极力地维护自己，一旦失败，轻者会因受到打击而垂头丧气，重者恐怕难免不会被气个半死。

◎没耐心

不管是争论还是说服，其实很多时候也体现出了一个人的耐心。在争辩的过程中，总有一个人先讲观点，一个人后讲观点，而后讲的人一定得把先讲的人的话听完再说。如果是一个缺乏耐心的人，是不可能做到的。

如何面对争论或说服

很多时候，我们不愿意跟别人争，自己以为是好事，却不知道自以为聪明的你却伤害了别人。你可知道，你拒绝那些乐于找你争辩的人就像你端着一盆凉水浇到一块烧得很红的煤火上，结果怎么样？火灭了，却生起了“气”。

此时，对方会深深地被你刺伤，他会很尴尬，表现得不知所措。他内心除了自我受伤外，还有一丝对你的愧疚。朋友之间是这样，恋人之间也是如此。其实，有些时候，有些话题还是辩一辩的好。

5 女人的直觉真的可信吗

有这样一个哲理短文，大概意思是，晚宴上，火箭专家向大家透

露：最近，我们要把几只老鼠送到火星上去。话音未落，一个美女便插嘴说：“这样灭鼠，成本太高啦！”

看看，女人通常就是如此这般的凭直觉办事，她们觉得事情是什么样就是什么样。常言说，没有调查研究，就没有发言权。可是，对于女人而言，就算没有发言权，她们照样发言。

直觉是什么？是灵魂中突然出现的一道强光？是艺术家、发明家的创造性灵感？是庖丁解牛般出神入化的技艺？是巫婆神汉们惯用的伎俩？

试想一下，当你碰到一些很重要的问题时，是要将直觉放在第一位呢，还是假装不曾明白，来个后知后觉？

女人的直觉

男人在约会了别的女人之后，会偷偷地把通话记录、吃饭收据等一切可以成为物证的东西，统统扔掉。心想：这下老婆就不会察觉了。回到家后，又用心良苦地表演一番：“今天真是累坏了。我去接待公司里一个老客户，真是受不了！”

“你撒谎，今天晚上到底干了什么，对我说清楚！”女人听了，哪能善罢甘休。她简直是洞察一切。女人这种超常的直觉能力，常常使她们的丈夫惊叹 不已，而且有些恐慌。

看到这里，也许诸位会问了，女人的直觉真的要比男人的更准确、更敏锐吗？回答这个问题之前，让我们先来看一个有趣的说法。

TIPS直觉

在没有别人教的情况下，或者在没有思考的情况下，立刻就知道某件事的能力叫直觉。

直觉就是一种模糊的经验判断。当某种经验积累得多了，一旦看到某种类似的现象或者反常的现象，就会联想到可能的结果。

神经生理学家指出，女性哪怕只是做转动拇指这样的小动作，其神经活动在大脑中分布的区域也比男性要大。当男性运用大脑时，他所启用的是大脑中某个特定区域里的神经细胞。而女性的脑细胞则全方位地兴奋起来，形成无数个兴奋亮点。

也就是说，在女性的两个大脑半球之间存在着某种特殊的联系，而这种联系在男性大脑中是不可能存在的。为此，有人把女性的这一特点称为“情感智力形式”，也有人称之为“女人的直觉”、“第六感”。

事实上，女人天生就有一种直觉，当她遇到任何需要抉择的情况时，就会第一个跳出来帮她做选择。比如说，女人在说话时，常常是不加思考的。与其说是嘴巴在引领女人的谈话，还不如说她们是跟着自己的直觉在说话。丹麦语言学家奥托·叶斯柏森曾说：“男人说话时，就是在想，而有些女人则是一面说话，才一面发觉她们在想些什么。”

为何女性的直觉比男人更准确、更敏锐

女人的这种直觉能力为什么如此敏锐呢？对此，心理学家认为是以下几种因素构成的：

◎女性在感情直觉能力方面优于男性

男人想要了解一件事情的真相时，往往是进行逻辑性地推理，当他们无法继续前进时，便会得出“这事情实在复杂，令人费解”的结论。而女人并不重视这种按部就班的方法，而是非常相信自己脑海中瞬间闪现的印象，对方的眼神、表情、声调等有某种不自然的地方，都会让她对

某事感到怀疑，认为事情 不合情理。

女人常说："我的直觉特别灵，连我自己都不敢相信。上学的时候，我就常常猜到某一次数学课，老师会点我。"当她对某位男士产生恋慕之情时，可能会想："说不定我星期天去超市购物的时候会碰上他。"有时候，这种祈望竟然完全与事实相吻合，所以，她们就更加相信自己的直觉。

◎女人的直觉能力是经验的长期积累

很多时候，直觉判断是一种经验的长期积累。自古以来，女人相对于男人，就常常处于相对软弱无力的地位，更容易受到伤害。为此，她们为了生存，为了自我保护，注意力就要更多地集中在男人和生活细节上，并积累了大量的、模式化的对一些事物的判断经验。所以，女人积累了很多无法用语言描述的判断，这就是所谓的直觉，所谓的第六感。

◎一种无法用语言表达的判断力

虽然女人在感情上的直觉神奇的准确，但是一味地迷信直觉，也会变成一种错觉。所以，即便女人陷入感情的旋涡，也不要丧失理智的判断。

现实世界和人的心灵体验都是非常丰富的，然而可以表达这个世界以及心灵体验的语言却很有限。所以，很多时候，当一个人感觉到了，未必就有合适的语言可以表达。于是，当敏感细心的人感觉到一些东西时，只好把它们通称为是"直觉"。

◎女人更容易相信直觉

在平淡的生活中，人们总是容易也愿意相信奇迹。尽管有些直觉很准确，有一些则不准，但人们总是记住了准的，忘记了不准的。同男性相比，女人作为一种弱势群体，就更容易对某些事物感觉无能为力，所

以更愿意相信有某种超然的力量去判断事物。

6 为什么甜言蜜语总能俘获女人的心

阿勇真是快要被气疯了，因为他那位相恋快两年的女友，竟然和一个小混混好上了。更让阿勇又气又恨的是，女友竟然口口声声地说，自己是被那个小混混的甜言蜜语迷惑了，在与小混混相处的短暂日子里，她感觉自己像是被催眠了一样。尽管女友痛哭流涕地表示自己仍然爱着他，不想分手，希望能得到阿勇的原谅，但是女友还是情不自禁地说出了自己痴迷于与这个小混混在一起的感觉。

一个男人的甜言蜜语，怎么可能让女友心甘情愿地宽衣解带呢？也许这件事情超出了老实持重的男友阿勇的理解范围，不过，女人还真是特别容易被“好听的话”所欺骗。

容易受骗的人和不容易受骗的人

在电视、报纸、网络中，我们经常会看到一些关于行骗案件的报道，这些事件往往以“可以赚大钱”、“回报率很高”等好听的话募集钱财，然后行骗一方神不知鬼不觉地卷款逃跑，而且还屡屡得手。按理说，人们应该具有较高的警惕性才对，可现实中受骗的人依然在增加。

俗话说，“好听的话背后总隐藏着什么”，一般人听到有轻易就能赚大钱的机会时，心里大多会怀疑：“天上哪有掉馅饼的好事？”那么，为什么还有那么 多人上当受骗呢？

其实，容易受骗的人与不容易受骗的人之间，存在着某种决定性的差异，那就是一个人对自己的信任感和自豪感的强弱。自尊心强的人，给人一种傲慢的印象，适当的自尊心有助于我们在社会生活中做出正确

的判断。而自尊心较弱的人，在与人交往的过程中总是处于被动地位，对别人的话也容易全盘接受。

为什么男人的甜言蜜语总能把女人俘获

对人自尊心的分析，也很容易解释为什么好听的甜言蜜语对女人总是有那么大的魔力。如果说男人是视觉动物，最易受青春美貌的诱惑，那么女人则是听觉动物，最挡不住甜言蜜语的攻势。不知大家注意到没有，男人是用眼睛在恋爱，而女人是用耳朵在恋爱。所以，为了吸引男人这个视觉动物，女人总爱乔装打扮；为了讨好女人这个听觉动物，男人总爱花言巧语。

> 女性用听来获得一种可弥漫于整个身心的好感觉，从而陶醉其中。对于那些身处爱情中的女性来说，甜言蜜语能让她从心里生出对别人的确信感来，她的逻辑是：听起来那么真，应该是真的。

那么，为什么男人易被视觉诱惑？女人喜欢被听觉俘虏呢？这多半缘于人类在进化过程中所形成的男女感知差异。远古时代，祖先为了生存，男女有着明确的分工：男人负责狩猎，久而久之，视觉敏锐，方向感极强，所以男人在看人的时候，眼光是直直的。而女人专门负责在家照顾孩子，就近采集野果，防止野兽的侵害，这就使她们必须眼观六路、耳听八方，所以听力特别发达。所以，女人天生就需要不断地被肯定，需要不停地被赞美。充分的肯定会让女人信心百倍，适当的赞美会让女人心花怒放。

可以说，女人似乎天生就有一种丰富的想象力，一句话就让她们浮想联翩。在听到自己心中想的甜言蜜语后，女人便会沉浸在自己编织的幻想世界之中，似乎男人所说的一切都已经真实发生或真实存在。尤其是那些自我价值感本来就不够高的女性，当她听到有人赞美她、夸奖她

时，更是陶醉其中而难以自拔。

虽然女人也知道甜言蜜语是不可靠的，也经常说不能被自己这个听觉型特质给害了，但是心底还是渴望听到甜言蜜语，因为甜言蜜语能给她们带来愉悦的感觉，带给她们被爱和被欣赏的感觉。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我感觉自己有严重的选择障碍，面临多种选择时，常常是手忙脚乱。大学选择专业时，分不清哪个更好；在挑选商品的问题上，常常犹豫不决；面对另一半，迟迟不能确定是选择追求自己的白马王子，还是与旧日情人重修旧好。

霍尼解答

我们总是竭力为自己保留各种选择余地。但是我们可能往往认识不到，无论哪种情况，保留余地的同时我们也放弃了别的东西。结果是我们总要为了一些不一定重要的事情疲于奔命，却忘记了在真正重要的事情上下功夫。这种傻瓜游戏得不偿失，但是我们偏偏喜欢玩。

（2）

网友求助

最近一段时间，我和女友的一个交往细节让我很是好奇，甚至有点怀疑我们的关系。当我握着她的手说话时，我发现她的手心会出汗，这让我有点不自在，很想知道她到底是怎么想的？

霍尼解答

一般来说，握手的时候手掌心冒汗的人，大多属于神经质类型，这种人容易情绪激动，内心不易维持平衡，比较敏感。

有些女性虽然给人冷若冰霜的感觉，但是当男性握着她的手时，却发现她的手心在出汗，这是因为握住她手的男性引起了她的某种兴奋。

也就是说，同 男性说话时容易出汗的女性，由于受了男性语言、谈话场合的气氛以及别的什么刺激，于是处在一种神经兴奋的状态中。处在这种状态中的女性多半容易被男性的甜言蜜语所迷惑。

第四章
语言总能泄露天大的秘密
——谈话中的真性情与假客套

小测试——你的说话方式有没有出卖你

生活中，许多细节总会不遗余力地透露女人们的内心世界，你的说话方式同样也不例外。想知道说话方式究竟会透露出什么吗？来做做这个测试吧！

试想一下，如果你讲话讲到一半，有人突然打断，并且转移你的话题，你会：

◎ 把剩下的话吞下去，当作没讲

你对自己缺乏信心，对人际关系也是如此。你觉得话讲到一半就突然被人打断，甚至转移话题，是件很丢人的事情，所以你会尽可能地把话吞进去，而且还希望大家不会注意到你。事实上，你为此感到很难过。

◎ 等对方讲完，再接下去讲

你是那种话不吐完，心里不舒服的人，你也是一个能沉得住气的人。虽然你知道对方不尊重你的发言权，但你又不便于当面翻脸，只好耐心等对方讲完，再以很有君子风度的样子继续讲完。

◎ 跟对方抢着讲，看谁声音大

你是那种经不起侵犯，一触即发的人，一旦脾气上来，就会直接爆发出来。如果对方恶意打断你的话，你会不甘示弱。但是，如果你凡事不三思而行，很容易惹祸。

◎ 马上要求对方尊重你，不要插话

在你讲话的时候，不许别人插嘴或打断，否则你会毫不客气地提出

纠正，你的气势颇有领导人的架势，但是这种做法很容易和对方发生冲突，到时候只好自求多福了。

在生活中，只要你稍加留心，就会发现每个人说话都各有特点。在心理学家的眼里，通过说话方式，可以进一步了解一个人的内心世界。

1 说话伶牙俐齿的女人，有着怎样的性格

我的个性有点像男孩子，不喜欢像女孩子那样小家子气、爱吃醋。说起话来，更是心直口快，像机关枪一样，认识我的人都说我一点都不饶人，实在是个伶牙俐齿的疯丫头。不过，平日里我可是全家人的调和剂，只要有我在，整个家庭就会充满欢声笑语。

很多女生虽然伶牙俐齿了一点却往往是个性格直爽的性情中人。

女人一天能轻松地说8000个字

女性朋友都有过这样的经验：你和闺蜜整整逛了一天，即使非常累，但是回到家你们仍然能煲2个小时的电话粥；面对老公和孩子，有的女人总是絮絮叨叨，一说起来就没完没了，为什么女人总是这么多话呢？

生活中有很多说话语速特别快的人，在播音员的必修课程里，也有说话速度训练这一科目。根据大脑扫描图显示，语言能力和说话表达机能占女性大脑中的大部分，一个女人一天里可以毫不费力地最多说出8000个字，而男人则只能轻松地说出2000多个字，也就是说女人一天里比男人能多说6000个字。事实上，女人有着善于表达的欲望和能力，而男人却不善于表达，这是两性生理原因的差异。可以说，在说话速度方

面，女性比男性确实快得多。

女人说话总是凭感觉

女性比男性说话速度快，还体现在另一个方面，那就是女性说话总是凭感觉，喜欢直接的方式。她们所说的事往往比事先所想说的还要多。实际上，这样的女人在说话的时候，往往不受理智的约束，喜欢把自己感受到的东西从头到尾如实地表达出来，于是，当其讲述同一件事时，就会使用特别多的别的词语来修饰，不至于干巴巴地讲出来，听者也不会觉得乏味。

就说话速度而言，我们可以把女性划分为三类：一类是心直口快型；一类是轻浮型。这两种类型的女性说话速度都特别快，常常是想到哪里，就说到哪里，没有主题，没有连贯性，所表达出来的思想及主张，连自己都含混不清。更有甚者，等她讲完之后，你若反过来问她讲了些什么，她却会显得茫然不知。另外一类女性则表现得独断专行，自我表现意识很强。与他人讲话时，如果对方想说什么，她们通常会抢先说出来，使对方感到几乎没有讲话的余地。由于这种女性一开口就喜欢滔滔不绝地讲个不停，所以，她们常给人留下固执己见、不擅变通、而且很难被对方说服的印象。

2 女人突然沉默不语，有什么不能说的秘密

最近，女友对我总是一副无所谓的样子，相比之前的爱讲话，突然沉默不语，这让我觉得她似乎变得很怪，可是她对待朋友却很热情。在我看来，爱就是无偿的付出，心甘情愿的帮助，可是当我提出要陪陪她的时候，她却总是拒绝，总是要赶我走。真不知道这是为什么？

陷入爱河的女人，会变得沉默寡言

希腊哲学家柏拉图曾经说过这样一句名言：“恋爱使每个人都成为诗人。”诗人对任何事情的感受都是十分敏锐的，他们常常会沉浮在内心浩荡广袤的情感世界中。这就好比恋爱中的女性，一旦她们尝到了爱情的甜蜜，就会陶醉于诗情画意的氛围之中，变得沉默寡言。或许正因为如此，我们平时才会很少看到饶舌的诗人。

对于那些陷入爱河的女性，她们对世界的感受也一定是很敏感的，也会像诗人那样倾心追求那种只属于自己一个人的内在精神世界和心灵享受，所以她们会很自然地对其他事情保持沉默。

还有哪些情况会让女人变得沉默无语

女性在谈话时，协同意识往往很弱，当她不能理解对方谈话的内容，或是对对方的话题不感兴趣时，就不为对方的诱惑所动，于是主动打破这种你来我往的“传球格局”，单方面地说个不停。

一般来说，女性比男性爱说话，如果平时一直很爱说话的女性，突然变得沉默无语，很可能意味着她们正在编织自己心中的理想梦境。另外，有的女性 因为忍受不了外界的刺激，为了使自己与世隔绝，不受外界干扰，也会两三天都不开口说话。如果这种情形严重的话，她还有可能会患上一种神经衰弱症，更有甚者还会动刀伤人。

一般来说，年轻未婚的女性，在公司里，人际关系的纠纷较少，受外界的刺激也不会很大，所以，如果她们突然变得沉默寡言，我们大可推测，她们已经开始恋爱，并且正在心中编织着对未来的美丽梦想呢。

3 当她突然说个不停，该如何解释这一行为

有一天，一位好友突然苦恼地对我说：“我喜欢上了公司里一位很

漂亮的姑娘，第一次约她的时候，她讲话很紧张，而且还有点结巴。可我第二次约她时，她好像完全换了个人，变得十分健谈。我以为她可能对我动了心，于是就向她表白了自己的心意，提出想进一步发展的要求。我原本信心满满，以为胜券在握，想不到她却委婉地拒绝了。”这又是因为什么呢？

当女方突然说了很多话

事实上，这位男士的苦恼缘于他对女性的心理不够了解。如果我们对那位小姐的内心世界加以剖析，就会发现她的拒绝是理所当然的。

男女约会的时候，如果男方对女方没有相当的好感，他们是不会啰啰唆唆地讲上一大堆没有必要的话的。这是因为男人本来就不擅长说话，唯恐言多必失。女性却不是这样。当年轻的男女单独在一起时，如果女方突然说了很多话，多半是因为她在借此掩饰内心的不安，对男方已产生了戒备的心理。

能说会道是女性的一种天赋

能说会道是女性的一种天赋，当男女在一起单独谈话时，往往是男的说一句，女的就要说上三四句，于是男的总是处于被动地位，话还没说完就被女的打断了。等女的把话说完，刚才自己想说的话早已忘得一干二净，结果谈话就 进入了女方设计的圈套，如此一来，女方不但挡住了男方的凌厉攻势，而且还控制了说话的局势，使谈话的气氛变得对自己有利。另外，这也说明了女性非常擅长凭借这种天赋隐藏自己的内心世界。

因此，假如有一天，某位女士突然对你讲了很多亲热话，千万不要以为这意味着她对你有了好感而洋洋得意。说不定正好相反，在她的心里，早已有了拒绝你的意思。可以说，女人的话有些时候就是一种使人

容易产生误解的“烟幕弹”，千万不要信以为真。

男女之间的谈话，是建立在你一言、我一语的基础之上的，就像进行投球练习那样，一方投球，另一方接住，然后再反投回来，否则，双方协同的活动就很难进行下去。

4 女人称赞其他女人，纯粹是出于欣赏吗

作为女人，我也喜欢听恭维话，每当被人夸赞心里总是美滋滋的。当然了，要是真的面对比自己年轻、貌美的女人，难免也会说些违心话。就算你不说，大家也心知肚明，只是为了某种目的，也就习惯成自然了。

其实，女人天生都是喜欢被人夸的，不管年龄大小，不管身份和职业，也不管相貌如何，被人夸赞，尤其是被同性夸赞，心里可是比吃了蜜还要甜。而女性之所以对他人讲恭维话，无非是想从对方嘴里听到相应的恭维话，或者是更多的称赞。

当女性极力称赞其他女人的时候

有这样一个综艺节目，开头是两个女人面对面，你一言，我一语，极力称赞对方如何漂亮，如何有教养，如何聪明，比如“在烹饪这方面，你真了不起”，“插花这件事，你做得很漂亮”等话语，极尽夸张之能事。

试想一下，当你听了她们这些赞美之词后，会有什么感想呢？或许你会发表一番感慨：女人之间的友谊是多么的纯洁啊！女人能够如此真诚地承认对手的优点并加以礼赞，这确实难能可贵。如果你相信她们内心的真实想法如同她们的说法一般，那么这说明你对女人的真面目还了

解得不够。

赞美背后隐藏的心理活动

事实上，女性在极力赞美同性的时候，并不只是简单的赞美，往往还包含着十分复杂的心理活动。也就是说，在这种极力赞美对方的言辞背后还隐藏着十分强烈的“嫉妒心”。如果女人不是极力赞美对方的话，这颗“嫉妒心”就会暴露出来。这一点，任何女性都非常清楚。

> 美国一位心理学家曾说：“受到别人的赞美、钦佩和尊重是每一个人内心中的最深企图之一。”每个人都十分在乎别人对他的评价和看法，渴望从别人的赞美声中获得自信，肯定自己的存在价值。可以这么说，在交际场合，如果我们懂得适当地说上几句“恭维”的话，也就意味着在人际关系上前进了一大步。

除了那些心直口快的女性会直言不讳地把嫉妒之心表现出来外，在一般女性的观念里，嫉妒无疑是一种可耻的行为，所以她们绝对不会让别人看穿自己的小心思。她们的这种心理，只有在过分称赞对方时，才会不知不觉地流露出来。这就是为什么明明听上去是赞美，但总让人觉得不太舒服的原因。

女性嫉妒的对象，一般是各方面条件都同自己旗鼓相当，或者比自己略高一筹的人。如果对方各方面条件都比自己好，与自己优劣悬殊，她们的嫉妒心就会转为一种羡慕之情。

事实上，女性正是通过极力的夸赞，把本来同自己条件相当的同性捧得高高的，从而有意识地拉开彼此之间的距离，这样由于条件悬殊，只好羡慕对方，打消自己的嫉妒心。总之，女人之所以这样做，就是为了从这种自我欺骗中求得某种安慰。从女性强迫自己打消对他人的嫉妒心这一点上，我们就可以看出，她们的嫉妒心是多么的强烈。

有自卑感的女人赞美别人的意图

讨好对方，进而拉拢对方，稳住自己的地位，增强自己的实力，这就是讲恭维话根本的作用。然而，对于那些有自卑感的人来说，他们的目的却不仅仅是恭维对方，而且还希望从对方的回赞中得到一定的满足，从而消除自己的自卑感。

特别是女性，通常都缺乏客观地评价自己的能力，所以，她们自然而然地就会依靠他人的评价或者评论来了解自己。当她们受到他人的称赞时，往往会喜滋滋的，认为这种称赞很中肯。反之，当她们受到别人的批评时，就会显得郁郁寡欢、唉声叹气。因此我们可以推断，对于女性来说，不时受到他人的肯定是使她们幸福感和存在感得到提升的强大支柱。

5 热衷讲秘密的女人是什么心理

有一首歌的歌词是这样唱的："女孩子都爱说悄悄话悄悄话啊，好朋友绝不会说你傻笑你傻，小小声告诉你藏在心里的话，最贴心的感觉只能让你知道，女孩子们的事不想别人明了，女孩子们的事不想别人明了……"

当女孩子之间说出"我们就成为永远的朋友吧"这样的话时，并非表示两个人已经结成"莫逆之交"，也并非表示对彼此的尊重。她们说出这样一句话的动机到底是什么呢？

用"告诉你个秘密"作开头

生活里，我们经常可以见到一个场景，那就是女孩与女孩之间咬着耳朵嘀咕些什么，然后会心一笑，或者笑成一团，或者互相捶打，或者

干脆嘻嘻哈哈地追打起来。

> 经常用“告诉你个秘密”作为开场白的人，很有可能是了解这句话的心理效果，专门用这句魔力话语来抓住别人的心。不管怎样，常说“告诉你个秘密”的人，就是想吸引对方的注意。

有两个闺蜜，无论彼此之间说什么事情，任何一方总会故作神秘地用“告诉你个秘密”开场。每次当她们这么一说，另一方都觉得自己对她来说特别重要，她非常信任自己，因而非常开心。

的确，“告诉你个秘密”是一句既可以勾起对方兴趣，又可以让对方对自己产生好感的魔力话语。所以，这句话隐藏着很强大的心理效果。

其实，不管谁听到对方对自己说“告诉你个秘密”，心中都会兴奋起来。因为眼前的这个人要和自己分享一个秘密了，所以会产生强烈的好奇心。仅凭这一句话，就可以让后面的话价值倍增。而听的一方，更是对后面的话充满了高度期待，甚至连说话的声音都会故意压低。

仔细品味就会发现，这句话里含有“我信任你才告诉你”，“因为你对我来说特别重要，所以才告诉你一个人哟”等意味，而人们对于“特别”这类词是没有多少抵抗力的，当受到“特殊”对待时，自尊心自然会得到极大满足，因此心情也会大好。进而，对于“特殊”对待自己的人，也会产生不一样的好感。

当然，“告诉你个秘密”还有另外一层意思，即“我把重要的信息都告诉你了，接下来该轮到你了”，这也算是一种抛砖引玉的手段。

女人何以爱说悄悄话

女性一旦有了亲近的同性朋友，总喜欢以“你……你听我说……”或者“事实上，我是……”作为开场白，说一些“悄悄话”。在少女求学时代，而是以勾手指，并以如此说为开端——“我只对你说，你绝对不能

告诉别人哦！”“嗯！我保证绝对不说出去。你尽可相信我……”这种例子并不少见。对她们来说，秘密的共有并非友情的结束，而是友情的原因。

那么，女人何以喜欢说悄悄话呢？著名存在主义女作家鲍华儿曾如此叙述——“女人的所谓‘友情’，其跟男人所知的诸多关系在性质上有着很大的不同……因为女人被关闭于所谓的命运里面。是故，她们的结合，不外是基于内部生活的一种‘共犯’之心理。”

“告诉你个秘密”把对象限定为“只有你一个人”，而且内容又是秘密的，所以听者就会感觉自己被看作一个“特殊的存在”，于是容易对说话人产生好感。

法国评论家安德烈·莫洛亚也说：“女人的友情带着一种‘共谋’的性质，为了酝酿‘共犯者意识’、‘共谋的性质’，说悄悄话无异于绝好的媒体。”

对闺蜜尚且如此，对情侣更是不言而喻。一旦心爱的他对你百般殷勤时，你就会萌生出一种把“心里话”对他倾诉的冲动。当你依偎着情侣厚实的胸部，娓娓道出自己的经历、目前的烦恼，以及你的“秘密”时，从心底里便会不自觉地品尝到一种自我陶醉感。

这种情况下，如果他怜爱地抚摸着你的头发，认真倾听你叙述的话，你又会有一种“他一定能够跟我同甘共苦”的感怀。如果他只是心不在焉地应付你，或者一直在挖鼻孔，那就表示他一点儿也不关心你。

6 女人说话时突然拉高声调，到底发生了什么

最近，某男士发现一向朴素大方的女友开始爱美起来，不管是服饰

还是妆容，都跟平时有很大变化，而且行为也有点古怪，这不免让男士有一种不祥的预感。终于有一天，他忍不住问了一句："你是不是有什么事瞒着我？"女友立即笑着否定道："哪儿有？你瞎想了。"

而且，女友没给男友任何继续发问的机会，就抬高声调说："我说，我们上一次看的那个画展……"以此把话题岔开，然后嘴就像机关枪一样"嗒嗒嗒"地说个没完。女友的这种不自然的态度更加深了男友的怀疑，但苦于找不到证据，只好默然听着。

其实，一个人的声音往往透露了一个人的内心世界，用心倾听就能猜得八九不离十，只要细加留意，对方的每一句话都充满了暗示。

可疑的声音变化，到底隐藏了什么

说话的方式与人的情绪变化直接挂钩。通常，如果不满意对方或者心怀敌意时，言谈的速度就会放慢，因为他想通过放慢速度来强调自己的观点和看法；而心里有鬼或是想撒谎的时候，说话的速度就会不由地加快，用来掩饰自己的真实想法。

两个人相处的时间一长，就会对对方的一切了如指掌，因而其中一方只要有说话声调上的变化，另一方很容易就能觉察到。很多时候，我们往往可以从对方说话的速 度、声调高低、抑扬顿挫的程度，来判断出他（她）的心声。

大家身边肯定有这样的朋友，她们说话时的语速超快，很难被打断，无论表达什么都犹如连珠炮，听话的人如果稍微放松精神，就会错

过她们要说的很多话。一般来讲，这样的人自我意识比较强，富于言语上的进攻性，在谈话中也会倾向于把握主动，喜欢支配交谈的进程，而且由于女性的表达能力天生就很强，所以女性朋友中语速快的往往更多。

有讲话快的人，自然也就有讲话慢条斯理的人。和这样的人讲话时，你的每次发问都不会立刻得到回答，他们往往会慎重思考，然后再用相当慢的语速来陈述自己的看法，讲的时候简洁而清楚，很少有废话。这种一边说话一边思考的人，生活态度总体来说都很稳健，不管遇到什么事情，总是不疾不徐，虽然反应比别人慢半拍，但在关键时刻做出的决策却很稳妥。

心声由嘴而出

相比之下，男性说谎后的变化比女性则要更大一些。这是由男女大脑的差异所决定的，一般女性的语言能力更强一些。

让我们再回到开头那篇故事，情侣之间谈话时，如果女性说话的声调突然抬高、语速加快，甚至喋喋不休，很有可能是对男性说了谎话。这其中的奥秘就是“副语言”在发挥作用。副语言也就是辅助语言，包括音质、音符、音调、音色等要素。从嘴里说出来的话可能有真有假，但副语言却能真实地反映一个人的内心。

当一个人内心感到不安时，身体和心里都会紧张起来，当然声带也不例外。人说谎后，就会担心谎言被戳穿，所以，说话的声音、声调、节奏等都会有所变化。比如，音量放大、声调拉高、节奏变快等。之所以用这种方式说话，无非是想在气势上压倒对方，不给对方思考的时间。

不过，也有反过来应用这一原理的心理技巧。当一个人想说谎时，

就可以有意识地控制副语言，与人缓慢地、沉稳地进行说话。如果语气、语调等平和无异，就不会引起别人的注意，谎言自然也不容易被识破。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

最近，我认识了一个姑娘，她在各个方面都很不错，只是我们俩在一起闲聊时，她总是故意提某男性的姓名以及以前交往过的男友，像是不小心提到的一般，这让我心里很不是滋味，还要不要和这样的女人继续交往呢？

霍尼解答

通常热恋中的男女为了防止对方多疑或是不必要的伤害，会尽量避免提及之前的男女朋友或是异性，可是交往一段时间后，有些女生就会在闲聊时不经意地说到其他不相干男人的姓名或是事情。女人之所以这么做，是为了挑起男人的忌妒心，让男人变得更积极一点；或是想知道对方到底有多爱自己。虽然女方可能只是轻描淡写，男方也许没有太大反应，可是心里却暗潮汹涌。

（2）

网友求助

最近，我的女友常常发短信或者打电话告诉我，“我最近忙死了，没有时间和你约会”，或是“我想一个人外出旅游，最近我们暂时不能见面”等这样的话。听到这样的话，我该完全相信吗？

霍尼解答

事实上，有的女性明明很悠闲，却向别人诉说自己如何忙，言外之意，就是告诉对方自己并没有别的约会。其实，她这样说只不过是想吸

引对方的注意罢了。

这时，如果男方回复：“真是太遗憾了！那么，以后有时间了再说吧。”女方听了，一定会大失所望，为对方的那种毫不在意的态度而伤心。因为在她看来如果自己说没有时间约会，对方一定会这样回答她：“什么？很忙？难道就不能抽点时间见面吗？”这种女人之所以这样做，是在故意试探对方爱自己的程度，如果男方对“忙”这个前提毫不理会，坚持强烈要求她抽出时间来约会的话，那么她会认为他爱她一定爱得很深。

（3）

网友求助

在新入职的公司员工中，有时会遇到这样的女性，她们被上司邀请去喝了两三次酒，就会像是上司的妻子或情人似的对他说话。旁观者见到这种情景后，不免会发表一番感慨：“她说话不分大小，太没礼貌！”她们对上司说话的那种口气，实在令人费解，莫非真有什么隐情？

霍尼解答

事实上，女职员对上司说话的这种口吻，意味着她对上司产生了好感，或许他们之间的关系已超越了一般的友谊关系。随着女职员与上司的关系日益密切，他们讲话就越来越随便，好像是在同自己的家人讲话一样。

这么说是有理由的，因为语言同人类心理有着密切的关联。通过使用的语言，我们可以测出谈话者彼此之间的心理距离。就一般人际关系而言，在同自己的长辈或上司说话时，不管是谁都会使用敬语；在同朋友或同辈谈话时，语气可随便些，不需要费心地使用敬语。

但是，也有一些女性或许因为社会性的礼仪训练还不够的缘故，在同他人谈话时，多凭直觉和感觉谈话，讲了一些随便且不客气的话，忽视慎重地使用措辞的重要性。

第五章
举手投足背后隐藏着什么
——读懂女人微动作，看透女人小心思

小测试——哪些微动作暴露了你的真性格

你知道吗？人的习惯性动作往往泄露了自己的内心，即使是在掩饰，无意识做出的动作最能透露你的内心，因此要想了解一个女人的性格如何，内心所想，看其习惯性动作便可知一二。看看下面这些习惯是否也泄露了你的内心。

◎ 在谈一些困难的话题时，会不自觉地玩弄手指；

◎ 当你心情郁闷时，就会常常用手拨弄头发；

◎ 讨厌过分激烈、轻浮的事，平时常低着头；

◎ 在社交场合很会表现自己，会下意识地摇头晃脑，以至于给人感觉有点儿唯我独尊；

◎ 对什么事情都特别有兴趣，尤其是到了新环境，总喜欢到处张望，简直就是天生的乐天派；

◎ 一旦对什么话题或是人不耐烦了，就会不停地交叉双腿；

◎ 有时，你会不停地玩弄手边的小物件，或是将糖罐的把手掀上掀下，或是把餐巾叠来叠去……那些无聊乏味的话题实在引不起你的注意，你真要“憋死了”；

◎ 经年好友的突然出现，让你嘴巴和眼睛同时大张，继而欢呼雀跃；

◎ 面对不屑之人，你会微微扬起下巴，轻轻吐出一个“切”字……

如果你愿意，还可以列举出更多的情形。但是现在请回答两个问

题：上面的反应，对你而言，曾经出现过多少次？上面这些反应，全部都是你“想”要做的吗？其实，每个人都可能有自己的习惯性动作，而且这些动作往往都是不自觉的，更有意思的是，它们常常能揭露出一个人的内心。

1 为什么有的女人时不时看看手机

世界上最遥远的距离莫过于我们坐在一起，你却在玩手机。这绝对不是一句玩笑话，仔细想一下，你是不是时时刻刻都手机不离身呢？

在地铁或公交车上，很多女性只要有时间就会把手机掏出来检查一番，看看有没有未接来电或未读的短信，否则就会坐立不安。平日里，无论是走路、上厕所，还是睡觉前都在刷微博，甚至醒来第一件事都要摸手机……这样的人越来越多，这是为什么呢？

不远不近的关系

叔本华曾讲过这样一个寓言故事：在寒冷的冬天，有一群豪猪为了取暖而拼命凑在一起。当它们挤成一团时，身上的刺就开始相互刺伤，于是又不得不分散开。可是，寒冷再一次把它们聚集到一起，结果同样的事情又发生了……

美国精神科医生柏拉克把这种现象套用到现代人际关系中，并将其命名为“豪猪的困境”。仔细想想，确实如此：如果人与人之间靠得太近，难免会心生厌倦；离得太远，又会感到些许寂寞。现代人就好比豪猪一样，经常掌握不好彼此之间的距离。

对于身陷这种困境而烦恼不已的人来说，手机就成为他们与别人保

持适当 交往距离的一种工具。因此，他们会非常留意手机是否有来电或短信，而且不仅在闲暇时，即使在繁忙的工作中，也会频繁地检查手机。

沉迷手机，缺乏安全感

实际上，女人频繁地查看手机是缺乏安全感的缘故。从心理学角度看，智能手机瘾折射出的恰恰是一种普遍的不安情绪。对很多女性来说，如果出门忘带手机或者手机丢了，会感到难以名状的紧张与不安，甚至感觉自己被全世界遗忘了，当然，这种程度就有点过度了。

TIPS智能手机强迫症

是指拥有智能手机的人常常会不自觉地刷机、玩游戏以及收发信息、刷微博等等。尽管智能手机带给用户许多意想不到的惊喜，但是它所带来的不利影响也不断危害着我们的身心健康。

事实上，这样的人一般不善于和人面对面地交往，为了消除人际交往中的不安感，他们对手机产生了依赖。只要和别人交换了电话号码，以后就会只靠电话联系，要么打电话，要么发短信。时间一长，也许连对方长什么样都忘了。只要能经常看到对方的短信，就觉得他是自己的好朋友，于是就安心了。

强迫症在心理学上的主要判断症状是：知道没有必要这样做，但是控制不住自己的行为。从实验发现的情况看，智能手机使用者大多并不知道自己这样做，而且大多数的人并不算非常频繁地使用，因此这些行为并不属于强迫症，更多的是出于心理上的需要。

虽然手机的力量是强大的，方便实用的，但是它毕竟只是一个高科技产物，是没有情感的机器，不能代替人类，更不能代替人类之间原本简单却亲密的交往。而且专业机构的研究也指出，过度依赖智能手机容

易让人们失去思考的动力和能力，同时，不再懂得运用休息时间去消遣，这对身心健康是非常有害的。如果你太过专注于手机，是否该反省一下自己，关注一下自己身边的人呢？

2 她频频用手摆弄头发，是什么含义

生活中，有的女性头发虽然没乱，但偶尔会用手摆弄几下，或是用手指卷卷，甚至拉扯几下，尤其是当女性出神地想事情时，常会出现这种动作。

头发是人体不可或缺的组成部分，它们相应地会透露一些人的内在信息。这种动作又有什么特殊的含义呢？

拿自己的手当代用品

在一般人的认识里，总认为女性对爱的需求不像男性那般直白大胆，她们往往喜欢用特殊的信息来表达。比如说，如果你眼前的女性盯着你摆弄自己的头发，很可能就是一种向你“求爱”的信号。如果你读不懂女性生活中的暗语，聆听不到她内心的呼唤，那你就等着被“炒”吧。

作为人类，当我们内心感到不安或孤独时，往往会本能地寻求与他人的交流，并表现出身体接触的欲求。可是，爱我们的人不可能随时出现在自己身边。所以，作为替代，有些女性会用自己的手抚摸自己，以达到平复情绪、安慰自己的作用。这种行为，心理学称为“自我亲密”。

为了更好地理解什么是真正的自我亲密行为，我们最好先提出一个基本问题，那就是我们为什么要接触自己的身体？

内心异常孤独的女人，她们的自我触摸的动作要比一般人多且频

繁。她们就是凭借着触摸自己的身体来排遣寂寞，这其实是自我亲密性的一种表现。

一个人的举动和他的内心情绪通常有着很大的关系，当一个人心中不安或 内心蕴藏着渴望时，为了安慰自己的内心情绪，往往会通过自我触摸来求得心理上的平衡。生活中，那些爱玩弄洋娃娃，或者抱着枕头睡觉的女人，必定心有所需，她们其实是把洋娃娃和枕头等物当作他人的替代物，而进行心理上的肉体触摸的一种方法。事实上，人的自我触摸与婴儿想得到母亲的爱抚的心态有着极为相似的地方，他们都是想借此来平稳心中的波澜，走出孤立无援的困境，以得到某种安全感和充实感。

所以说，自我亲密基本上都是通过抚摸自己的身体来体现的。例如，尽管有的时候并不冷，但人们还是会把双臂抱于胸前，做出一副好像很冷的样子。其实，抱紧自己身体的这种行为，大多是在感到孤独无助时无意识中做出来的。

头发散发的性魅力

性学家哈夫洛克·霭理士在《性心理学》一书中论述过，在性的选择上有触觉、嗅觉、听觉和视觉四个因素。而在谈起头发时，他说：“头发的诱惑力极大，它与性选择的视、听、嗅、触四觉都有关系。”

怪不得古时候的女性为了表达忠贞和爱意，就会剪一缕头发作为信物送给情人（即所谓的结发夫妻），也怪不得现在的女性想方设法在头发上做文章，经常变换形式多样的发型，这原来都是因为头发在性选择中，有着非常丰富的内涵。

也有心理学家认为，摆弄头发是自恋和完美主义倾向的表现，有

些人为了保持良好的形象或吸引别人注意，就会不停地这儿甩甩，那儿捋捋，唯恐破坏了自己在他人眼中的完美形象。

还有一个例证可以说明头发与性吸引力之间有直接关系，就是人们“落发为僧”或“削发为尼”的举动。如果一个人看破红尘想遁入空门，他要做的第一件事就是把所有的头发都剃掉，以此表示自己与红尘绝缘，当然也就放弃了自己的性权利。这也解释了为什么秃顶的男性总是会千方百计到处寻找生发秘方。

女性之所以在男性面前摆弄头发，其实她们是在无意识中向男性表达“希望你关爱我”的感情。而且，从古时候起，女性的头发就被看作是一种性的象征。有些地方的宗教甚至不允许女性在众人面前露出自己的头发。

所以，恋人约会时，如果女友频繁拨弄自己的头发，或者用手指卷起头发，那可是一个明显的信号，男性千万不能视而不见。虽然这种动作有时只是单纯地感到孤独和不安，在别人面前无意识地做出来的，但如果女性在做这个动作时，有一个“两眼注视男友”的前提，就要另当别论了。如果男友没看懂或视而不见，只会造成女友欲求不满。而能解决这个问题的人，只有男友自己了。

3 女人接触男人的身体，真的有戏

生活中，如果你和迎面而来的某位绅士有过擦肩而过这种小小的接触，也能给对方的评价产生很大的影响哦。可千万别不相信，当喜欢的女性在谈笑中无意间拍了一下男人的肩膀或后背……这往往在说明，她们可能对这个男人抱有好感。

身体接触是有好感的证据

对自己喜欢的女性，我们如何才能了解她们对我们的想法呢？这里教你一个简单的方法，看着她说："把你的手借我一下。"然后，向她伸出手。如果她毫不犹豫地把手放在你的手上，那说明你大有希望。如果她说"别闹啦"，并且拒绝伸手的话，只能遗憾地告诉你，她对你没有感觉。

触摸、推搡等身体接触，是关系亲密的象征。身体接触也有心灵接触的意味，通过身体上的接触寻求心灵上的接触，从这个角度来看，如果一个女人接触一个男人的身体，她很可能是想进一步加深彼此之间的关系。

奇妙的身体接触拥有惊人的力量

当异性接触我们身体的某些部位时，会让我们感到愉悦，有时，也能让我们感到安心或心情平静。

关于异性身体接触的效果，有人曾做过一个有趣的实验。让男性开车，女性坐在副驾驶的位置上。在第一组实验中，男性驾车的过程中，女性A只是偶尔和他聊聊天，没有任何身体 上的接触；在第二组实验中，男性依然驾车，但是在此过程中，女性B和男性始终有说有笑，而且还时不时地用手轻拍男性的肩膀。当车开出一段路程后，女性突然告诉男性："哎呀！我有东西忘带了，请开回去，好吗？"

结果第一组实验中的男性对于女性的请求，一脸的不高兴，不情愿地把车掉头开回去了；而第二组实验中的男性，当他听到女性B的请求后，先是轻轻地敲了一下她的头，然后嗔怪地说了一句："你这个爱忘事的家伙！"紧接着，就开开心心地掉头回去了。由此可见，女性B通过

身体接触，成功获得了男性的好感。

这个实验结果也说明，身体接触对赢得对方的好感非常有帮助。身体接触既可以当作测试对方对自己是否怀有好感的方法，也可以用来增强异性之间的感情。

类似情况还会发生在很多场合。比如，在饭店点菜时，与客人有过轻微接触的服务生往往能得到更多的小费；事先在没有人的公用电话亭里丢下钱，紧接着进入电话亭的人拿走钱的时候，如果和对方做轻微的身体接触的同时，又询问钱的事情，能找回钱的概率可以从68%增加到96%。这似乎也说明了一个道理：如果想得到对方的好感，就从让人不易察觉的轻微的身体接触开始吧，你可以感觉到对方的心灵之门将缓缓为你敞开。

4 女人不停地拉裙子下摆，只是担心走光吗

乘坐地铁的时候，大家一定见过坐在你对面的女性，时不时地拉着她们裙子下摆的现象吧。生活中，我们总会接触到年轻的女性，发觉有些人有一个习惯：坐着的时候喜欢拉裙子下摆，一次又一次地往下拉，其实裙子下摆并没有翻起，大腿也包裹得天衣无缝。可是，她们为什么要这样做呢？

喜欢拉裙子下摆的女性

在这种场合，如果男性有意地、不时地偷看，对方往往就会骂他不怀好意，品行下流。这位盯着女人裙子下面大腿的男性往往会自我解嘲："有什么好看的，我不过是注意裙子，她的裙子很漂亮，假如不是她拉裙摆，故意让人家看的话，请我看我都不看呢！"

事实上，不论过去的女性还是现在的女性，多数人都不会觉得把小

腿部分露出一点，有什么不妥当，更不会为此感到难为情，甚至是惊讶。但如果女性觉得自己腿部露得太多，为此去拉她的裙摆，反而会弄巧成拙，吸引男人的目光。本来女人的这种行为是为了保护自己的腿部，不让男性的眼光扫射到，但一旦适得其反，反倒更容易引起男性的注意。

对于同样一件事情，如果我们换个角度来分析，就会理解为女人之所以这么做，是为了吸引男人的注意力，于是，她们会故意做出隐藏自己，不想让人 家看自己腿部的姿态。而她们自己是否意识到这种动作是渴望人家注意自己的心理在作祟，就暂且不赘述了。

女人其实很注重自己的性别

之所以做这样的联想和分析，也是有理由的。生活中，不少女性觉得自己的身材很美，为此，常常想吸引男人的注意力，但又觉得直接招揽人家过来瞧自己的大腿的话，这样做未免有失礼仪。于是，这种女人就会故意拉自己已经短得不能再短的裙子，好吸引别人的目光，但又摆出一副无意的样子。

其实，在她们的心中，自己的那种社会道德伦理意识与吸引男人注意自己的动机已经发生了尖锐的冲突。用心理学的术语来解释，就是发生了动机与文化的“冲突”。女人拉裙子盖住自己的腿部，扣紧领扣防备露出自己的胸脯，这些行为往往反映了她们内心世界里动机与文化的激烈冲突。

5 喜欢与男人手挽手，是“癖好”还是真爱

在人潮涌动的商场、店铺林立的步行街、环境宜人的小花园……总能看到成双成对的男男女女手挽手地逛着、笑着。

女人总是喜欢用身体的接触来表达自己的善意和亲密，反而是男人和男人之间，常常直来直去，坦荡无私，很少用动作来表示亲近感。那么，女人为什么喜欢与男人手挽手呢？

温暖的身体接触也是一种“性爱”

在心理学领域，将爱情的重要元素归纳为依恋、利他和亲密，而依恋与亲密之间就有着密切的联系。假如我们依恋一个人，时时刻刻都会想着和对方在一起，离对方近一些，再近一些，最终就会发展成性。

从某种角度上讲，想要亲密，是由于我们高度依恋着对方。不妨回忆一下，其实每个人都想和所有我们喜欢的人有身体上的接触。在我们小的时候，总希望被妈妈抱，或者亲亲妈妈。闺蜜之间，总喜欢你挽着我，我挽着你。哥们之间，也总爱勾肩搭背。所以，性，只不过是仅限于两性之间、由于依恋对方而产生的身体亲密接触的一种特殊形式。

女人用身体接触表达关系亲密

仔细观察就会发现，年幼的孩子都喜欢依偎在大人身边撒娇，这其实是动物属性的一种表现。然而，随着年龄的增长，人在理性上逐渐成熟，动物的原 始习性就会逐渐退化，隐蔽到理性后面。当女人羞于或不善于用语言来表达自己的感情时，就会习惯性地用身体接触这种最原始、也是最直截了当的方法作为传达自己感情的手段。从这个意义上说，女人和孩子比男人更具动物性。

> 女性从小就认为总会有个“天神”保护自己。小时候牵着父亲的手，长大了挽着朋友和爱人的手，其实就是依赖感和安全感的体现。

心理学上认为，女子天生重感情，思考问题总是凭感觉，而且她们的感官比男性更敏锐，尤其是触觉。所以，女人更习惯用触觉的感受来

替代语言的表达。身态语言学专家研究发现，每个人都有一种心理上的警觉，即人的“势力范围”感觉。每个人都是以自我为中心，并向四周扩张，并最终形成一个蛋形的心理防御空间，一旦有人侵入这个空间，就会引起他（她）紧张、警戒，甚至是反抗。

越是陌生人，彼此之间的距离越远，身体之间的间隔也就越大。反之，这个心理防御空间的距离就会逐渐缩小。比如，正常的夫妻、父母和子女，他们之间的关系是最为亲密的，所以他们之间的心理距离能缩小到零，也就是说会产生肉体间的紧密接触。换句话说，如果你的女伴在走路时，总喜欢亲密地挽着你的手，或是触碰你的身体，这就意味着她和你的心理距离已经大大缩短，她已经不在乎你侵入她的“势力范围”。

但是，有的男人却并不理解女人的这种表达亲近的方式，一旦女友的身体紧贴着自己，便误以为她对自己有肉体上的欲望，结果恐怕只会让自己空欢喜一场。其实，女人触碰男人的身体并不完全是要进行肉体上的接触，更多的是来自精神、心理上的亲近感，她或许只是以此向你表示好感和亲近罢了。仅此而已，切莫想入非非。

6 陶醉于抚摸自己的身体，是病态吗

> “触摸自己，我可受不了这种想法。我曾经试过一次，但是觉得实在是太恶心、太愚蠢了。我的性观念并不保守，只是这种宠爱自己的方式实在太怪诞。”

在很多男人看来，自我满足是很自然的事，就像睡觉、吃饭一样。然而，对某些女性来说，却会产生深切的羞耻感，“怎么能对自己

做这种事呢？”在她们看来，只有无人问津的独身者，或者是欲求不满的花痴才会这么做。不过仍然有不少女性喜欢陶醉在那种快乐、美妙的感觉当中。陶醉于抚摸自己的身体，就是病态吗？

自我抚摸可以缓解疼痛

在我们小的时候，很多人都有过这样的体验：如果不小心被炉火烧了手，妈妈就会温柔地用手轻轻地抚摸被火烫伤的地方，不可思议的是，我们的疼痛竟会神奇地消失；再比如，如果我们的膝盖不小心撞到桌子，也会下意识地用自己的手抚摸疼痛的位置，同样也能起到“止疼”的效果。

疼了摸摸就好，这种“自摸解痛”的方法听上去似乎有点怪异，但是美国《当代生物学》杂志刊登的英国科研人员完成的一项最新研究揭开了这个秘密。自我抚摸可以使大脑中的“身体图像”复位，进而有助于减轻或消除疼 痛。在此研究基础之上，美国研究人员又进一步提出，我们可以对身体做某些事情，然后让大脑相信这些事是真的，从而达到自我安慰的目的。换句话说，我们可以创造性地思维，通过改变大脑的理解，让大脑相信某事为事实，就可以达到“哄骗”大脑、缓解疼痛的目的。

自我抚摸其实是一种性渴望

如果女性在男性面前缓缓抚摸自己裸露却又性感的部位（腿部、脖子、肩膀等），再愚钝的男性都能嗅到这动作里隐含的性意味。事实也通常如此：当女性在男性面前有意地自我抚摸，那么她的大脑里很可能正有一种被男人爱抚的幻觉。

作为普通人，多数人并不知道有这样的原理，只是凭本能去做一些

让自己感觉舒适的事情。除了磕碰之后自行抚摸以缓解疼痛之外，那些有性渴望但是却不能及时被满足的人，也会进行自我抚摸，一般来说往往以女性居多。为此，她们会不由自主地用手滑过自己的胳膊、脖子、脸颊，在某些场合和情境之下，她们还会抚摸自己的大腿，让大脑感觉自己正在被爱抚，从而达到某种满足感。

据相关研究资料表明，大约有90%的男子经常有自我满足的行为，大约有72%的女子有过自我满足行为，哪怕只尝试过一次。很显然，此时的自我抚摸不再是为了缓解疼痛，更多的是为了达到自己的心理满足，营造自己有人爱的感觉。

自我满足是不是病态

错！自我满足是性满足的低级形式的代名词，也是有充足理由的生理行为，更是消除造成身心负担的好方法。自我满足跟抗忧郁剂不同的是，它没有药物副作用。而且自我满足也有助于女性研究自己的身体，进而爱上自己的身体。只有了解自己和喜爱自己的女人才能更好地懂得自己的需要，让自己的性趣同丈夫的性趣一致。

7 摇腿荡脚隐藏了哪些心理意图

回想一下，你在听一场味同爵蜡、拖沓冗长的报告时，是不是会不自觉地摇腿荡脚呢？

一个人的神情和姿态，甚至一举一动都会泄露出他的内心想法。因此，想要读懂一个女人在想什么，只要经常留意她，总是会从她的一些小动作上读到一些信息的。

摇腿荡脚，为了缓解内心的不安和焦躁

在所有的女性癖性中，跷二郎腿、摇腿荡脚的癖性，大概是最不文雅的。古时候，人们常把这种轻微的身体震动，叫作“呼唤穷神”，谁都不愿意被穷神困扰，所以现在的人们都相当忌讳而且尽量避免这种行为。

一般来说，有这种习惯的人多半都有点神经质，常常表现出急躁不安、心神不定的样子。如果用神经医学的理论来分析，就可知道身体的某一部位不断受到较小的刺激时，这种刺激就会通过神经中枢，对脑细胞产生作用，从而使精神得到放松。由此可知，心神不安或精神紧张的人多半有摇腿荡脚的动作。

仔细观察就会发现，在剧场看戏时，女观众总是焦急地期待自己心仪的演员出场，这种期待心理，也会使她们不由自主地摇腿荡脚起来。女性的这个动作往往意味着她们在心中迫切期待某些东西的出现，当这一期待不能实现时，她们就会反复地摇腿荡脚，以此来缓解内心的不安和焦躁。

摇腿荡脚背后存在的某种精神阴影

虽说摇腿荡脚与心神不安或精神紧张等原因有关，然而如果女性流露出这种不雅的癖性，那么在她心里就可能存在着某种精神阴影，进而导致这样的行为。

举个例子，有个女孩认识了一位在大学研究所从事高分子化学研究的男青年，几次约会后，女孩爱上了男青年。这是因为男青年常常津津有味地跟女孩谈论自己学术上的理想与抱负，女孩便被对方一副儒雅知识分子的风度和谈吐所吸引。

但是，一段时间之后，女孩每次同男青年约会时都要听他喋喋不休地说着与自己不相干的学术话题，时间长了，女孩的心里不由得产生出一种无可名状的痛苦。

尽管女孩还像以前那样爱着男青年，对他的感情也没有改变，但是，对他所讲的话却渐渐听不进去了，甚至完全没有了兴趣，这样的发现使她感到很痛苦。于是，在这种心灵苦闷的日子里，每当她再听到男青年说话时竟有了摇腿荡脚的习惯。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

当我走在路上看见认识的男生时，往往会把头低下来，身边的闺蜜就会笑我，都是大姑娘了，还那么害羞。为此，我也感到很困惑，不知道该怎么办？

霍尼解答

其实，多数东方女性在与异性不期而遇时都会不由自主地将头低下，但是这其中也有奥妙。如果你以极平常的眼神看待异性，表示你对他没有任何特别的感觉；如果你以开朗的眼神和他对看，也许你只是突然心情不错罢了。

如果你与心仪的男性不期而遇，刚看到时会不由自主地低头，但会不时地用眼角瞄一下，如果对方一直看着你，你会继续低着头或是看其他地方，等到人家不再留意时，又会偷偷地看上几眼。因为大部分女性怕自己表现出对男生的好感，会给对方留下随便轻浮的感觉。

（2）

网友求助

我认识了一个活泼、开朗的女孩，跟她在一起，我感觉很轻松，也很愉悦，但是每当我们出去散步或是逛街时，她就会时不时地把手搭在我的肩头，这让我感觉有点不自在，看到路人投来的异样眼神，更是让我觉得怪怪的。

霍尼解答

在男女之间，女的把手搭在男的肩头，那是在表达让对方放心、对他充满信任的意思。但有些情况下，女性却并没有把对方当作男性，只是下意识地 用这种方式表达彼此的亲密无间。如果双方只是一般的朋友关系，并非恋人关系，而且这样的举动在旁人看来似乎做得有些过分，那么往往会让人觉得怪怪的，有些不伦不类的感觉。

（3）

网友求助

我和他已经认识一年了，但最近就在他吻我的时候被我拒绝了，我感觉这一切来得有点儿快，我甚至把双手交叉放在胸前，本能地选择了避开。我知道这么做很伤他的心，但我又不知道如何是好？

霍尼解答

男女交往过程中，假如女方认为他们的爱情还不够成熟，在男方准备要吻她时，就会很自然地把双手交叉放在胸前，本能地避开。采取这种姿势的女性是在用“交叉着的手”在自己与他人之间筑起一道心理上的“隔离区”，而且这种动作还隔开了与对方之间的空间距离，以免与对方发生肌肤之亲。

此外，当对方的谈话触及女性内心深处不愿面对的事情时，她也会在无意识中用这个动作向对方表示拒绝。在多数场合，这种动作可以解释为一种防卫反应的表现。

如果想要拆除女性这种心理上的围墙，同其说话时，身体要尽量凑近对方，最好是站在她的旁边，或者是并排边走边谈，让她感到自己很放松，没有紧张感，这样当谈话的气氛变得融洽了，女性心理上的障碍自然也就消除了。

（4）

网友求助

在我身边，我发现很多女性喜欢摩擦手掌，或者拧手掌心，这种癖性与她们的心理有着怎样的关系呢？

霍尼解答

人在小的时候总爱吮吸手指或咬指甲，这是在通过手指来发泄心中不能满 足的欲望。即使长大成人，这种心理还是没有完全消失。可以说，拧掌心或摩擦掌心这些动作与小孩子的动作有许多相似之处。

此外，我们还可以发现，习惯了拿东西的手，如果什么东西都不拿，在得不到任何刺激时，手也会感到“无聊”，处于一种空荡、没有着落的状态中。这种时候，心灵上的寂寞和空虚往往会有增无减。刺激手掌的动作一方面可以聊以自慰，另一方面还可以控制急躁不安的情绪。

第六章
神秘莫测的微表情
——透过小表情读懂女人心

小测试——你的表情有没有说谎

如果你仔细观察的话，就可以发现，女人内心的真实想法都会在脸上表现出来。而且在稍瞬即逝的微表情里，往往隐藏着她们真实的行为心理感受。下面我们就来了解一下女人常会出现的几种面部表情吧。

◎ 女人在撒谎时，常是眼睛看着一个方向，手势却朝向另一个方向；

◎ 说话时，如果你的双唇挤了一下，很可能是你对所说的话没有把握，模棱两可；

◎ 一个女人如果喜欢用手势表达，意味着她是个个性活泼，喜欢照顾别人的人；

◎ 如果女人在微笑的时候眨眼睛，那么她一定是真的想到了令人幸福的事；

◎ 女人在听到自己不喜欢的人，尤其是听到赞扬对方的话时，常会出现轻蔑的表情；

◎ 如果女人的一侧嘴角明显收紧，则表明了轻蔑、得意或倨傲等相关的情绪；

◎ 你还在滔滔不绝地讲述着某事，却发现坐在对面的她将视线移开后就再也没有将目光收回。没错，她的心思已经不在你们的谈话上了。

微表情作为心理应激微反应的一部分，由人类的本能出发，无法伪装。即使人们平常努力掩饰自己的真实感受，强颜欢笑，都只能在出现

第一瞬间的微表情之后，才能装出之后自己想要表达的表情。所以，微表情是了解一个女人内心真实想法的最准确线索。

1 女性向上翻着眼珠看人，是在撒娇吗

A先生和W小姐一直非常谈得来。时间长了，A先生觉得自己开始喜欢上了W小姐，但却不知道她心里怎么想，很想向她表白，又怕被她拒绝，连朋友都没得做。

不过，细心的A先生发现，越是在人多的时候，W小姐对自己的态度就很正常，像一般朋友一样。一旦只有两个人的时候，W小姐就总是向上翻着眼珠看自己，这让A先生不知所措。W小姐的那种眼神让A先生心里怦怦地跳个不停。

为什么只有两个人的时候，W小姐总是向上翻着眼珠看A先生呢？

那些向上翻眼珠看人的女人

很多时候，人类的感情可以通过视线流露出来。而那些向上翻着眼珠看人的女性心里在想些什么？被看的男性心里又在想些什么呢？

当一个女人向上翻着眼珠看人的时候，她的头看起来会比较大，很孩子气。这种表情很容易激发男性的父性，给予其更多的关心和爱护。

生活中，如果女性向上翻着眼珠看男性，很可能是她们对这位男性抱有好感，想依赖对方，想向他撒娇。所以，在前面的例子中，A先生

可以鼓起勇气向W小姐表白，因为很显然，W小姐对他也有好感，想进一步交往。

仔细观察一下，我们就会发现当幼童向母亲撒娇时，总是会向上翻着眼珠 看母亲，其中一个原因就是他们个子小。而作为母亲，当她看到孩子的表情以后，无不产生强烈的庇护欲。如果女性用这样的眼神看待另一方，也具有同样的含义，似乎是在用眼睛说：“我希望你来疼爱我，保护我。”

另外，这种向上翻着眼珠看人的眼神，还有一种绝对服从的含义。“希望你来指挥我，无论走到哪里，我都会听你的！”事实上，在这种想法的背后往往隐藏着撒娇的意味。也就是说，有这种眼神的女性，即使外表看起来给人麻利、爽快的印象，但其骨子里还是有爱撒娇、小鸟依人的一面。生活中，那些经常向上翻着眼珠看人的女性，往往心有所图，很可能是有意识地采用这种策略来激发男性的保护欲，以实现自己的目的。

2 为什么有些女人一碰到男人的目光就会感到“恐惧”

当姗姗走在路上时，如果对面走来一个帅哥，她常常不敢和他对视，往往是把头偏向别处，假装看别的地方。有时候跟异性说话，也不敢看别人的眼睛，但又怕别人觉得她奇怪，就强迫自己继续看着人家的眼睛，但眼睛突然就会紧闭起来，看起来很不自然，于是她就很尴尬。这些问题让姗姗一直非常苦恼。

常言道：“眼睛是心灵的窗户。”目光接触，是人与人之间最能传神

的非语言交往。在交往中，目光的诚挚来自心地的纯真，通过目光的交流可以促进双方的沟通。而眨眼的频率，以及闭得久暂，都有着特定的含义，流露着特定的情感。

眼神接触暗藏的情感

人类脸部肌肉可以组成1万多种表情，其中3000多个具有表达情绪的意义。其实，微表情的探究并不陌生，不是早有“察言观色”一说吗？不过，现代科学家是通过分析海量视频资料和解剖学实证，来寻找人类心理与生理间更为精准的呼应。

眼睛除了有观察事物的功能外，有时候，那些用语言无法表达清楚的东西，眼睛往往也能表达出来。因此，在看似单纯的眼睛活动中，也包含着各种各样的信息。眼神接触就是一种强有力的情感连接工具，普通人互相凝视3秒钟就会中断目光接触，当彼此凝视时间 延长时，则会传递出爱慕之情。

但是，如果你仔细观察的话，就会发现另外一种情况，有些女性的目光在男性脸上短暂地停留了一小会儿之后，两只眼睛马上就会闭起来。关于这一点，阿宾·考夫曼博士在其所著的《公共场所中的行为》一书中给出这样的解释：“女性一看到男性的脸，眼睛就马上闭上，是一种表示‘我信任你，我不害怕你’的行为语言。”

但是这种闭眼睛的行为随着对象的不同，表达的含义也会各有不同。比如，如果这位女士从心底里有些害怕眼前这位男士，当她的目光落到注视对象脸上时，就会像受了惊吓的小兔子一样，立即迅速地收回去。再比如，虽然一视之下这位女士会瞬间闭上眼睛，但马上又会毫不躲闪地仰视对方，这往往意味着她对对方没有丝毫的恐惧感。除了对他

表示尊敬、景仰之外，别无他意，也就是说，她觉得这样做，只是因为出于好奇，想弄清楚对方的脸相。相反，如果她直勾勾地盯着对方看，说不定心里还会担心人家会觉得她是一个轻浮的人。

通常情况下，当女性看别的异性时，往往同她对他是喜欢还是讨厌没有多大的关系。如果女性含情脉脉地凝视对方的眼睛，那也不表明她很轻薄，而且实际上这类女性往往能成为令人快乐的好妻子。

3 你的眉毛有没有出卖你

眼看情人节就要到了，阿伦也已经成功地与女友订好约会的日子。但是真正到了约会的那天，他还是犯了不知道说什么的老毛病，结果搞得他们俩挺尴尬的。后来，阿伦还偷偷地注意到坐在他对面的女友突然眉头紧皱起来，这让本来心里就七上八下的阿伦更加不知所措了。

眉毛不仅能保护眼睛，同时也能传递人的心理行为信息。人的心情变化了，眉毛的形状也会跟着改变。

眉毛透露的心理信息

在交际场合，我们经常会从眼睛、鼻子、嘴巴的变化上去解读别人内心的秘密，却很少注意对方的眉毛。在很多人看来，眉毛本身并不引人注意，而且眉毛的动作也不如眼、鼻、口等的动作那么明显和容易观察。其实，那只不过是我们的一厢情愿罢了，眉毛既然属于面部的一部分，就是面部表情不可缺少的成员，换句话说，它所反映的信息和眼睛、鼻子、嘴巴反映的信息一样重要。

从心理学的角度来说，眉毛对于了解一个人的心理状态及性格研

究，有着非常重要的依据。对于人类而言，眉毛的一个重要作用，就是表达“心意”。例如，一个人的眉毛往上扬，表示他正在生气；一个人正皱着眉头、眉头下沉，则表示他有可能遇到了什么烦恼，或者是一种神经质的表现，抑或是一种 极度洁癖的表情。通常情况下，分裂型气质、内向型性格的女性往往会出现这种表情。

喜欢皱眉的女性

一般情况下，有皱眉习惯的女性往往喜欢离群索居，神经也比其他类型的女性更容易过敏。这里所说的“神经过敏”，并不是指把注意力都集中在细枝末节的事情上，而是指对细枝末节的事情总是耿耿于怀。

> 眉头深皱的人都是很忧郁的，他们总是想逃离目前所处的境遇，却经常因为某些原因不得不委曲求全。

事实上，这种女性可以说是非常独特的女性，有时候，神经过敏与迟钝这两种现象往往又会并存。比如，当她们穿着一件价格不菲、色泽艳丽、款式新颖的服装时，很少会注意到衣襟开线、纽扣脱落这种问题。这种女性大多人长得漂亮、身材又完美。虽然她们美丽动人，却也常常会碰到倒霉事。由于自己有着过于纤细的神经，所以常常会伤害到别人，在日常的人际交往中，她们总是小心谨慎。从外表看，又常常给人冷漠高傲，不易接近的印象。

如果一个女人大笑的同时还皱眉，说明在她的心中有着轻微的惊恐和焦虑，这种微表情泄露出明显退缩的信息。虽然她的笑可能是发自内心的，但无论她笑的对象和内容是什么，都有可能给她带来了相当分量的困扰或威胁。

从眉毛的变化看女人的心情

◎扬眉：为了吐气，或是表示怀疑

这个表情分为双眉上扬和单眉上扬。双眉上扬，是人在极度欣喜或者极度惊讶的情况下才有的眉毛动作，此时心情起伏一定比较大。如果你想告诉对方什么事情，最好待其心情平复了再去。单眉上扬表示不理解、有疑问，说明对方正在思考问题、寻求解决方案。

◎耸眉：无可奈何的叹息

耸眉是指眉毛先扬起，停留片刻后再下降，通常还伴随着嘴角迅速往下一撇，而脸上其他部位却没有什么明显的变化和动态。这种微表情意味着一种不愉快的惊奇或者无可奈何。当一个人强调自己观点的时候，也会出现这种动 作，目的是要让对方赞同他。

◎锁眉：专注和担忧的双重信息

当一个人感到焦虑、悲伤、担忧、不知所措、专注，甚至气愤的时候，就会表现出双眉紧锁、不得舒展的样子。不过，这种微表情的含义也要视环境而定。比如，如果女人的心情总是很忧郁，多愁善感，同时对自己又有很多不满，觉得自己处处做不好，缺少自信，于是，就会经常紧锁眉头，看起来很不开心的样子。但是，如果收银员在拉出收银机抽屉准备数点现金时锁起了眉头，则意味着一种慎重和注意力集中，因为她希望在自己当班的时候，及时、准确地理清账目，以免后患。

◎眉毛闪动：表示友善，也表示强调

眉毛闪动是指眉毛先上扬，然后再瞬间下降，表示一种友善。情人相见的一刹那，往往会出现这种动作，而且常会伴随着仰头微笑或者拥抱。如果眉毛闪动出现在对话中，则是为了加强语气。每当要强调一个字时，眉毛就会扬起并瞬间落下，则意味着“你最好记住我所说的每一个字，否则后果自负”。

4 爱拉耳垂的女人，到底藏着什么秘密

在咖啡厅里，或者在别的谈话场合同女性谈话时，我们常常可以看到有的女性常用手去摸耳垂或拉耳垂。女性这种看起来漫不经心的动作，从心理学的角度解释，却有某种深刻的含义。

女人拉耳垂，暗示对对方说的话不感兴趣

作家捷里亚斯·佛斯特在其所著的《行为语言学》中曾经强调过这样一个观点：一种下意识的动作，能够揭示对对方所说的话是不是感兴趣。如果一个女人在你面前做出拉耳垂、摸耳垂这些动作，也可能意味着她对你所说的话不感兴趣。

为了解释这一暗号，佛斯特列举了如下理由：每当我们在某种场合要发言时，总爱举起手来，这个习惯早在我们念小学时就已经形成了。因此，当对方正在讲话，如果我们想打断他们，并且说点什么的时候，就会自然而然地举起手来。

> 如果女性有很急躁地拉耳垂的癖好，这种女性往往不是为了获得快感，而是属于神经质一类的人，这种行为体现了她忐忑不安的心情，说明一定有什么心事令她揪心。

但是如果这样的行为只发生在两个人或者人数较少的场合，就显得过于一本正经，显然超出了常规。因此，当我们想要发言，而手已经不知不觉地举起来，并且察觉到有些不合时宜，收回又觉得不知放 哪里才好时，就只好去摸耳垂。生活中，类似这种情形经常会出现。

这样的解释，确有一定的道理。日常生活中，当我们要劝阻对方或制止对方继续说下去时，往往会伸出手来，朝对方摆一摆，这个动作意味着“好了”，别再说下去的意思。由此我们可以想象，在下意识里，要阻止对方讲话或对对方的话开始厌烦的时候，做出摆手的动作，在这里

就很有可能转化为摸耳垂的行为。

喜欢摸耳垂的女人有着明显的自恋倾向

此外，女性摸耳垂还有另外一层意义，表现的是一种明显的自恋倾向。耳垂是女性的一个性感区。那些自我感觉良好的女性在寂寞无聊，或是无所事事的时候，就会不知不觉地玩弄自己的耳朵，从这种稍带刺激的行为中得到满足。

5 睁眼接吻有何隐秘信息

最近，陷入恋爱困境的尤美很是愁苦，她在博客上写道：谁知道，男人和女人接吻的时候究竟是该睁着眼睛，还是闭着眼睛呢？闭着眼睛就是真心投入吗？睁着眼睛算不算是在敷衍呢？

无独有偶，小薇男友也遇到了同样的困惑。女友小薇是个遇事冷静、理智的姑娘，但她的男友却认为这样一个姑娘给他的感觉有些可怕。自从两个人相识以来，就有一个问题一直困扰着他，那就是：亲吻的时候，小薇总是睁着眼盯着他看。

也许很多人并不清楚女人接吻时睁眼的真正原因，这是一件女人不想说，男人不敢问的事情。其实说穿了，这完全是女人的天性所致。

从接吻闭眼来看女人的心理

接吻，能给人带来爱情的美感。现代心理学研究显示，93%的女性盼望爱人吻她，而男性也希望吻自己钟情的女子。接吻的时候，你是睁着眼睛还是闭着眼睛？

正如你所经历的那样，接吻时往往喜欢或是自然而然地闭上眼睛。一份调查资料显示，接近九成的未婚女性大部分时间是闭上眼睛陶醉于其中，五成偶尔会睁开眼睛看看对方的表情，之后继续闭上眼睛，头脑中一片空白。

新加坡的一位学者对这一微妙的问题做出了解答，“接吻会给人们带来情感上的紧张”；“而接吻时闭上眼睛是一种自然地减少这种紧张的方式”。这位学者还公布了一种理论，即当某人进入接吻过程中并闭上眼睛时，他头脑中的很多形象都变得模糊，但接吻对方的形象在脑海中会变得明显，这会成为一种美妙的感觉。这位学者还进一步指出，人们接吻时闭上眼睛可以减少亲密接触时产生的尴尬，并能集中注意力感受温柔的碰触和爱意，“总之，他们不想受到干扰”。

从接吻睁眼来看女人的心理

一般来说，女性对性是触觉性的，男性对性是视觉性的。女性之所以喜欢接吻，完全是因为接吻对嘴唇的黏膜产生的刺激能引起快感，这与男性的快感是通过亲眼所见被刺激起来的反应恰恰相反。于是，女性为了提高自己的快感，接吻时就要使屋子昏暗起来，而且还要闭上眼睛，这样就能集中注意力，使触觉得到很好的刺激。

但是当她和他热烈拥吻时，她突然想起了一句恋爱圣经戒律：不要相信睁眼睛接吻的人，于是她睁开了眼睛想看看对方的眼睛是否睁开。就在那一瞬间，他也睁开了眼睛……接吻的时候，那些闭着眼睛的女性又在想什么呢？

在接吻的时候，也有不少女性喜欢睁开大眼直勾勾地盯着对方。像这种女性，我们可以这样设想：她们不是一种在性上很专心的女性，不能够全身心地投入接吻行为中，她们的感知能力大概也很迟钝。

调查显示，和未婚女性相比，虽然大部分未婚男性也是闭上眼

睛，但愿意“偶尔睁开眼睛看着对方美丽表情”的比例有所升高，他们认为“看到恋人陶醉的样子是一种享受”。

我们之所以做这样的思考，主要理由是：女性通过触觉来获得快感，如果她们睁开眼睛接吻，那么自然就没有把注意力集中到接吻这种行为上，因而性快感也无法提高。另外，女性对性的羞耻心也比男性更强，所以她们在和男人“接吻”时，通常会通过闭眼睛的方式来缓解羞耻感。

有意思的是，那些睁眼睛接吻的女性在“尊重”维度上的得分均高于闭眼睛的女性，也就是说，前者比后者更愿意尊重恋爱对象。而闭着眼睛接吻的女 性在“信任”维度上的得分明显高于睁眼睛的女性。也就是说，她们在最需要帮助的时候，更期望恋人的出现，她们也更容易相信恋人的承诺，书面的或口头的陈述等，并对亲密关系充满了信心。而且闭眼睛者在“最大限度的付出”维度上得分也显著高于睁眼睛者，这或许也解释了为什么人们喜欢闭眼睛接吻的恋人，因为他们更容易为爱痴狂，更愿意在这段感情中付出。

6 女友时不时舔舔嘴唇，是暗示还是诱惑

又不是在吃饭的时间，乔突然发现女友对着他舔了几下嘴唇，这可把乔吓了一跳。她到底想要干什么？

女友时不时舔舔嘴唇——不是想吃饭，而是故意诱惑你。

舔嘴唇并不一定暗示食欲

女性舔嘴唇的行为，是内心里想要得到什么的一种本能表现。我们

都知道，当婴儿想吃奶时，常常会张开小嘴做吸吮状，而他的舌头也会跟着动。再比如，对于成年人而言，当我们看到美食摆在面前时，也会不自觉地伸出舌头舔舔自己的嘴唇，这其实是从婴儿时代保留下来的本能动作。

和舔嘴唇一样，如果把头发含在嘴里，也说明女性有性的欲求。

不过，伸舌头舔嘴唇的动作，并不仅仅出现在食欲受到刺激的情况下。美国心理学家朱利叶斯·法斯特指出，人类用舌头舔嘴唇的动作起源于动物梳理毛发。

仔细观察就会发现，猫、狗等动物会用舌头舔自己或其他同类的毛发，而且还会用舌头帮异性同类梳理它们的毛发，这种动作其实是动物之间“爱情”的一种表现，也是发情期交配的一种前戏。对动物来说，当它们受到性欲的刺激之后，用舌头舔点什么，再做出一副玩味的样子，完全是一种本能的表现。

原来是想诱惑男朋友

如果情侣约会时，女友注视着男友，并且做出舔嘴唇的动作，那很可能是一种性暗示。女人有意无意地舔舐自己的嘴唇，实在是一种对男性渴望的挑逗。嘴唇的诱惑是相当大的，当你喜欢一个人时最先想到的就是吻她，就像每次醒来都要先睁开眼睛才能看到世界一样。

然而，对于这一舔嘴唇的动作，有的女性是无意识中做出来的，而有的女性则是为了引诱男性而故意做出来的。比如，在撒娇时伸出舌头舔嘴唇，或者用舌头舔红酒杯的杯沿，都是在引诱男性。在封面杂志上，性感女郎经常会摆出一副半张着嘴、伸出舌头的架势，目的往往只有一个，那就是要吸引男性读者的眼球。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

小玟出生在一个普通家庭，童年生活无忧无虑。然而，那些欢乐的时光在她12岁时就结束了。那一年，小玟爸爸去世了，不久妈妈也离开了人世，突如其来的变故让她痛苦不堪。从那以后，她总觉得周围人看她的眼神怪怪的，像看怪物一样，那种眼神像刺一样扎得她心痛。自此之后，她患了一种“怪病”，怕与人目光对视，不敢在人多的场合说话，总认为别人在盯着自己看，或在议论自己。

霍尼解答

这是一种神经症，称为“对视恐惧症”或“社交恐惧症”，多发于十五六岁到20岁左右的青少年。当他们遭遇生活上的突变后，内心往往背负了过大的心理压力，当个人无力承受时便选择逃避。尤其是在与人视线接触时，常常会感到非常难堪，以至于眼睛不知看哪儿才好。严重者还会成为一种心理障碍，对视恐怖症就是其中一种。像小玟的表现，就是典型的严重视线恐怖症。

（2）

网友求助

女友含蓄有礼，总是对我非常客气，该怎么判断她是羞涩还是敷衍呢？

霍尼解答

这里介绍一个简单的办法，送她礼物试试看。女友拿到礼物时，如

果表现得很开心，一边笑一边道谢，同时表示了喜欢和感谢，这是很难掩饰的内心好 感，看来她心里有你。女孩接到礼物，如果先表示了“喜欢和感谢”，而后才报以微笑，这迟来的微笑只不过是礼节上的补救措施。也许在她心里，根本还没真正考虑好该不该接受这份让她有点为难的礼物。表情是最能反映一个人真性情的。读懂她的心，更要先从读懂她的脸开始。

（3）

网友求助

我听身边的恋爱高手说，当两个人相爱时，通过一些小动作，就能反映一个人的内心世界，真的是这样吗？我清楚地记得，当我向女朋友求婚时，话刚说完，她的第一个反应就是摸了摸鼻子，这是什么意思呢？

霍尼解答

人们总会下意识地做一些诸如摸摸鼻子、捻捻耳朵，或是揉揉太阳穴这些小动作，从“行为语言”的角度来看，这些动作对分析一个人的心理有着非常重要的价值。你的女朋友摸鼻子的动作其实是她在听到这件事后的一个反应，实际上，连她自己也不知道是惊还是喜，所以就会下意识地用手去摸鼻子了。

再比如，有位男士在求婚花样上可以说是费尽心机，但女方却丝毫不为所动，只是不经意地做了一个摸鼻子的动作，这其实是这位女性在婚姻大事上对求婚者的要求持怀疑和否定态度的一种表现。

第七章
会说话的着装
——发现藏匿在身体里的另一个你

小测试——从穿衣风格能读懂一个人吗

随着时尚的转变，现在人的穿衣风格越来越个性化，衣服的款式也越来越多，那么哪种服装款式才是你的最爱呢？来做做这个测试，可以从你的装扮看你的个性特点。

一场华丽的时尚流行盛会，所有时尚人士无不全力打扮自己，想要造出惊艳全场的效果，你也获邀参加，而你会有什么打扮呢？

◎ 中性风格

你是一个外表看起来随和，内心却冷漠的人。你会和大家保持友好的关系，但只是表面上的，你并不会全心付出，在朋友需要你的时候，你早已无影无踪。

◎ 性感美艳

你什么事都想要掺合一下，以为只有自己才有能力解决这些事，就算别人嫌你烦，还是会一头栽进来，一开始大家可能会称赞你热心助人，但后来可能都会受不了你的鸡婆个性。

◎ 华丽复古风

你总是一副不可一世的骄傲模样，让人看了就不自觉地想要揍你。其实你并不是一个坏人，只是不够了解你的人会对你产生误解，你应该调整自己的态度，改走亲和路线。

◎ 端庄基本款

别人虽然常常称赞你的老实可靠，但同时也意味着你是一个无趣、凡事不知变通的人，你应该勇于尝试不同的生活方式，让生命更有趣。

不管是什么风格，都有其各自的特点，这样也体现出了你的个性特点，生活就像这多彩多姿的服饰一样，也会有更多的快乐。

1 为什么女人的衣柜里总少一件衣服

每天出门前，冰冰拉开衣柜门，无论里面的衣服是琳琅满目还是稀稀零零，总是会感叹："怎么就是找不到我想穿的衣服呢？"其实，有的衣服她只穿了几次，就觉得不够喜欢，怎么看都不想再穿，于是，早早地便把它们打入了"冷宫"。

很多女人都有冰冰这样的感受，衣橱里似乎总是少一件衣服。倘若有的姐妹在家中多嚷嚷几句没衣服穿，肯定要遭到家人的批判，衣服都那么多了，还觉得没衣服穿？也只有扎到女人堆里发出这样的感叹，才会得到众姐妹的呼应。女人的衣柜里为什么总少一件衣服呢？

女人的衣柜里总少一件称心的衣服

女人的心理是总要吸引到所有人的注意力，不仅吸引男性，也要吸引女性。女人永远少一件衣服，其实少的永远是一句对其外貌的赞美。

女人每天早上醒来，都会面临一件重要的事情：今天穿什么？站在衣柜前时，内心满溢着梦想与喜悦。衣柜里明明有无数的衣服可供选择，可是在她心里，总是少一件称心的衣服。

其实，女人的毛衣、外套、秋冬季裙装……偌大的衣柜已经被各式服装紧紧拥抱了。很多衣物只穿过一两次便在衣柜里休眠，有的压根就不曾穿过。毛 衣有二三十件，可还是满足不了需求：这件颜色太暗，显得今天脸色很憔悴；那件太艳，与今天要去的环境不协调；这件和外套颜色不搭，那件又太厚，穿上会显臃肿；这件和围巾不搭，那件穿的人太多太俗；这个旧了，那个过时了……总之，需要的时候，女人的衣柜里总少一件称心的衣服。

女人穿衣服总是渴望能穿出自信，穿出从容，穿出优雅，穿出个性，穿出心情，甚至还希望用服装拴住流逝的岁月。但是新衣服越来越多，惊喜却越来越少。有的女人经常会对着以前的照片诧异，不明白年轻时为什么会穿得那么老气？又为什么穿着那样做工粗糙、随意简单的服装却也挡不住咄咄逼人的青春？

是的，女人的衣柜总是缺少一件衣服：一件能使女人怦然心动的外套，一件让女人从容地面对生活、憧憬幸福的裙子，还有一双改变命运的水晶鞋。

女人买衣服是没有理由的

其实，女人爱美，是一种天性。有的女人喜欢朴素的美，有的女人喜欢淡雅的美，有的女人喜欢高贵的美，有的女人喜欢妖艳的美……无论女人喜欢哪一种美，都需要各种各样的衣服来表现。所以，即使喜欢朴素美的女人，她的衣柜里也挂满了各种朴素的衣服。女人对衣服的需求，就像我们人类喝水吃饭一样，既是一种现实的要求，也是一种精神的享受。

女人追逐时尚的衣服，是不需要理由的，如果非要有一个理由的话，那就是因为她是女人。所以，当女人说要买衣服时，男人不必担心女人会无节制，也更不必问其理由。就像有的男人喜欢把车视为情人，

有的女人也常常会为漂亮的衣服而疯狂。如此看来，真正拜倒在石榴裙下的不是男人，而是女人。

2 女人热衷迷你裙，真的是为了脱颖而出吗

K小姐，上班时穿公司的制服，一条及膝的中裙，端庄而典雅。不过，K小姐下班后穿的便服，却是公司里出了名的大胆。她特别喜欢穿迷你裙，而且是膝盖以上5厘米那种超短的。用K小姐自己的话说："我不是想取悦男人的眼睛，只是爱美而已。"

有些很成熟的女性，会穿着比高中女生的裙子还短的迷你裙。她们嘴上说是"为了赶时髦"，但心里又在想些什么呢？

每个女人都有一个"迷你裙"心结

20世纪60年代初，伦敦青年女装设计师Mary Quant勇敢地剪断了裙子，使膝盖微露在外，首度推出迷你裙。可是，迷你裙问世之后却受到了一些社会舆论的指责，但是设计师Mary Quant不顾舆论的压力，亲自穿起了自己设计的服装，公开展示在世人面前。

1965年，Mary Quant进一步把裙下摆提高到膝盖上四英寸，这种露出大腿、颜色鲜亮而又时髦大胆的裙子第一次出现在伦敦街头。由于它的问世充分体现了女性的青春美和时代感，所以，迷你裙很受女性，特别是青年女性的欢迎。Mary Quant所掀起的这股迷你裙热潮顿时风靡全球，也令伦敦成为时尚圣地。

如今，在迷你裙出现后的半个多世纪里，女人们裙边撩得很高，想再次变得性感起来，吸引男人的注意力；又仿佛越短就越代表权威，有人更称之为新女权主义的体现。

“赶时髦”只是个借口

迷你裙，从20世纪60年代起风行于西方世界，对于西方女人来说曾经是最流行的时尚，至今仍是广大年轻女性的最爱。

实际上，K小姐的身材确实妙曼，腿型也极佳，迷你裙还真的很适合她。连女性朋友都这么认为，每当K小姐走在街上时，回头率可以说是相当高，而且一旦有男性看她的眼神过于露骨，她的脸上就会浮现出鄙夷的神情，好像在说：“看什么看！”尽管如此，朋友劝她放弃迷你裙的意见，她却始终听不进去。

一般来说，不管多么爱美、多么时尚的女性，如果对自己的身材和腿型没有足够自信的话，绝对不会穿迷你裙。从这个角度来看，K小姐一定是对自己的美有着绝对的自信。

不过，要说K小姐穿迷你裙完全是为了自己，恐怕就有点让人疑问了。其实，K小姐非常在意别人看她的眼光。她之所以穿迷你裙，吸引男性的眼光绝对是目的之一，另外还有一个目的就是也想把自己的好身材展现给同性看。

女性渴望突破传统的束缚

有的时候，我们会发现那些穿迷你裙的女性往往会把裙摆往下拉。从表面上看，这个动作似乎是害羞的表现。其实不然，她们是想通过手的动作吸引别人的视线。女性强调自己腿部的行为，无异于男性“对自己生殖器的强调”。可以说，这也是一种不想输给男性的强悍意识的心理体现。

其实，早在20世纪60年代，那个自由、享乐和社会进步的时代，当时的青年女性就极力想追求自主独立，突破传统观念的束缚，争取更多在社会中的权利。

那时的女性早已厌倦了传统中不得不表现出端庄文雅的行为模式，她们正试图通过一种服装形态样式让世界按照她们自己的条件来欣赏她们，而迷你裙作为女人寻求独立和个性的方式，恰好可以满足她们渴望突破传统的束缚的心 理。此外，迷你裙本身所具有的随意和轻松的特质能让女人更能快乐和自信。

可以说，迷你裙在最大限度地突出女性轻盈、丰胸细腰，使女性婀娜多姿的性感美一览无余的同时，又能最大限度地让她们突破传统与道德的束缚来表现自己的魅力，这既强化了女性魅力的辐射力，又满足了女性追求身体解放和性感的心理。

3 爱浓妆艳抹的女人是肤浅的表现吗

28岁的王蓉是一名兼职平面模特，为了使自己的双眸在闪光灯下更上镜，她可是花了不少心思，除了经常购买高档化妆品，化妆时从眼影、眼线再加睫毛膏，一个都不放过，每次仅用于眼部化妆的时间都在半小时以上。

现实生活中，很多女性都酷爱浓妆艳抹，极粗的眼线、超长的假睫毛、夸张的口红……如果在电视上看到她们，没准儿我们会觉得很可爱。然而，如果遇到真人的话，肯定会吓一跳，因为她们的妆容实在让我们无法想象出她们素颜的样子。女性为什么都喜欢妆容而且是浓妆艳抹？浓妆艳抹的女性都在想些什么，她们又想做什么呢？

喜欢浓妆艳抹的女人都有哪些心理

女人都有跟风攀比的心理，看到别人做了个眼线，自己就要画个红唇……如此较量，只需几个回合，脸上的妆容就会越来越重。女人的攀比若是没有度，只能制造越来越多的“东施效颦”的笑话。

女人都有一种爱美的心理，想让自己能够尽量多一点得到别人的关注。在这种心理的驱使下，她们很容易想到化妆，穿色彩艳丽的衣服。当她们试过一两次清淡的妆扮后，仍然没有达到引起别人关注的心理目的时，会很容易认 为是自己妆扮不好，或是妆扮得不够艳丽，几次折腾下来，她们会不断地加大妆扮，久而久之，不小心就把这个妆给化浓了。她们甚至还会通过这样一种浓艳的妆扮得到一种错误的信息：瞧，每当我走在街上时，很多人都会回头看我了，我肯定是比以前漂亮了。

殊不知，这样的妆扮更容易引来旁人的惊讶和关注。英国一份调查显示，浓妆艳抹的女性并不招人喜欢，男性更喜欢清新自然的素颜女性。调查还显示，一些女性涂脂抹粉只因对自己的肌肤状况不自信，希望将自己藏在一层脂粉后面。

另外，很多女人化浓妆有着一种弥补曾经遗憾的诉求，她们认为自己作为一个女人来世上一遭，年轻的时候因为家庭条件和社会原因，没有好好打扮享受一下女人青春的魅力，现在生活条件好了，绝不能再错过了。

还有一种情况就是，好多女人随着年岁的增加，总喜欢照着镜子看自己这里也不行，那里也不美，极容易产生不自信的心理。在这种心理作用的驱动下，她们会想方设法找到一种东西去重塑自信，于是，她们往往会寄太多的希望于美容和妆扮，可是每次都很失望，失望一次就疯狂一次，以力求用越来越浓重的脂粉去遮掩岁月留在脸上的沟壑。

性格越朴素，化妆越浓艳

面对如此浓妆艳抹的女性，我们肯定会认为她们的性格也很奔放，实际上真是这样吗？化妆淡雅是因为性格朴素，化妆浓艳是因为性格奔放，这是大多数人的观念。然而，实际情况并没有那么单纯。美国心理学家研究认为，那些不太善于与人交往的人，会对自己与他人之间的界限感到不安。于是，为了强调自己与他人之间的界限，她们会给自己化上浓艳的妆容。可以说，性格越是内向的女性，化妆越有浓艳的倾向。

在每个人的心中都有一个理想的自我形象，即“我想要成为这样的人”；也有一个现实中的真实自我形象。在这两个形象之间，自然是存在差距的。为了消除这种差距并保持心理上的平衡，最方便的手段就要算化妆了。通过化妆可以让现实中的自己变得更漂亮，从而缩小现实与理想之间的差距。事实上，有些性格内向的女性，只有在化了妆后，才能安定下来，才会变得热情主动。

4 当心！鞋子也能透露你的内心世界

每个女人都幻想着拥有数不清的鞋子，它们可能是红色的，可能是黑色的，可能是平底的，也可能是高跟的。不同的鞋子往往藏着不同的小秘密。

记得有人曾说过：“看一个男人的品位，要看他的袜子。”那么，这句话是不是也可以理解为：“看一个女人的品位，要看她的鞋子。”毕竟鞋子可以说是女人的另外一张脸。就像是女人的衣柜里永远都缺一件衣服一样，女人永远都缺一双鞋子。鞋子无疑是女人最重要的配饰之一，再光鲜亮丽的衣服如果缺少了它的衬托，也会变得暗淡无光。

人们常说你穿什么就会给人什么样的印象，没错，因为每个人的穿着都有自己的风格，穿着泄露了每个人的性格特点。但是从鞋子里能看出女人的内心世界吗？

从鞋子看穿人心

◎喜欢穿运动、休闲鞋的女性

这类女性表面上看很容易相处，但是非常会保护自己，警觉心强。外表好像很容易和男生打成一片，其实她们都把这些男生当成同性朋友一般，反而对心里喜欢的那一位，保持距离、敬而远之。一般朋友比较难看出她的心事，在 坚强的防卫之下，其实她有着非常脆弱的情感。

◎喜欢穿短筒靴子或长筒马靴的女性

爱好自由，个性独立，不喜欢受拘束，敢于表现自己。这种女子不仅外表出众，而且聪明有能力，容易成为异性倾慕的对象。虽然看起来好像不难亲近，但是要成为她的男友，必须具有某种才华，才能赢得她的芳心。

◎喜欢穿凉鞋的女性

TIPS鞋子性格

是指通过观察陌生人所穿鞋子的材质、款式、新旧程度、价格等情况，可以大体判断出此人的性格等信息。

一般而言，这类女性对自己很有自信，喜欢将自己美好的一面表现出来。而且她们的人缘不错，朋友也不少，对异性也很有兴趣。不过，由于个性颇为固执，不易被说服，所以，有时候会对男友要求较多，如果要当她的男友，可要有足够的耐心，也要多替她着想。

◎喜欢穿学生样式、造型简单鞋子的女性

这类女性个性单纯敏感，家庭教育严谨，容易压抑自己的情感。平时言行总是显得比较内敛，但是这样的女子在内心里往往会想尝试一些冒险的经历，若是要旅行，一定要格外小心，避免上当受骗。

◎喜欢穿高跟鞋的女性

这类女性成熟大方，喜欢思考，头脑聪明。无论是工作还是生活都相当尽责努力，对周围的人或事物要求往往比较高，但是因为想要的东西太多，有时会因为无法满足而脾气不佳。与这样的女子交往，一定要坦诚相对，如果她觉得你是一个值得交往的对象，不会故意摆架子刁难你。

◎喜欢穿厚底鞋、造型特殊鞋子的女性

这类女性喜欢追逐流行，喜欢成为大家注目的焦点，外表看起来作风大胆，其实内心相当保守。她们可能对自己本身不具备足够的信心，所以才会以此吸引他人的注意。想要追求这类女性，必须多肯定她的优点，给予鼓励，这会让她更加有自信。

5 为什么女人对包包情有独钟

和许多女人一样，苏姗也有很多包包，她觉得包包和其他的服饰不一样，那里装载着自己的小世界，没有人知道里面藏着什么，它就像是自己的一座微型房子，陪着苏姗走到任何地方，给她最大的安全感……

的确如此，每个女人都有一个包包情结，你是不是也一样？简约的还是复杂的？素净的还是花俏的？这是个问题！对于包包，女人心

里总有少一个的遗憾和选哪款的纠结。包包在女人心目中的地位或许已经不再只是生活必需品。

包包是女人安全感的配件

对女人来说名牌包为什么如此重要，尤其是那些IT Bags（意指“一定要拥有的包”），足以让都市女白领节衣缩食省下数月工资去购买。在名牌包的世界里，虽然美观总是比实用更重要，但每逢节假日，海外的各个名牌女装店里经常会挤满疯狂的顾客和从事代购生意的小商人。

对于女人的这种爱好，生物学家的解释看起来很原始，他们认为在原始狩猎社会，男人要外出打猎，成为家族供养者，他们更需要工具，所以今天多数男性更习惯于带着手机和钱包就可以坦荡地出门，但对女人来说，这样出门简直就是个灾难。除了时尚搭配的目的以外，包包就像一个女人的移动城堡，可 以给她带来稳定的安全感。

《康熙来了》是台湾热播的一个综艺节目，其中有居高不下的一个热播单元，就是主持人趁女明星们没有准备的时候检查她们的包包。可以说，此时的包包还能从另一个侧面反映出一个女人的性格，就如她所选择的衣服一样，女人正试图通过包包告诉外界所有关于她的一切故事。

> 女人对包的热爱正体现了马斯洛的层次需要论——安全感是生理需要之上的人的本能需要。当女人从家里走进外面广阔世界的时候，正是包，在潜意识上，给了她们某种情感依托。在某些场合，包包还可以帮助她们缓解内心的紧张和不安。

也许生物学上的解释只能证明包包是给予女人安全感的配件这一点，但是在今天诸多时尚品牌的包装下，包包和服装一样，具备了一个

时代的流行趋势。无论是包包的颜色、设计、材质，还是五金材质的部件，都造就了每一季流行的不同。与此同时，似乎所有女人都认同流行作家亦舒的一个观念：女人的质感最主要是由她身上的两样东西决定，一个是鞋，一个就是包包。

包包还是女人的救星，可以让她们变得更加完美。女人不像男人，男人很多时候常常不在乎自己是否完美，可以把日常用的东西，比如手机、香烟、钥匙等放在贴身的衣袋里，女人却不能这样做，所以她们总是离不开包。

在这个小小的空间里，有序地排列着口红、眉笔、香水、钥匙、钱包、电话本、手机等小物件，可以说，一款款精心搭配的包包处处流露着女人对生活品质的追求。包包不仅是女人搭配服饰的最佳饰品，更是她们改变心情的一种方式。所以，对女人来说，挑选、搭配包包是一件令人喜悦的事情，她们常常乐此不疲。

从包包看女人的性格

◎小包

携带无带包或很小的包包的女性，一般行事力图简洁，个性洒脱而自信，应变能力较强。

◎品牌包

偏爱品牌包的女人，尤其是钟情于一眼能看出品牌或不菲身价的包包的女 人，平时在生活中极喜爱精美的物品。另外，她们也习惯用物质来确立自己的价值和身份，不太容易被人掌控。

◎大包

喜欢大包的女人大多外刚内柔，给人非常独立的感觉，她们注重实用，而且一包在手，极少更换。她们的缺点是缺乏独立和安全感，对一切都放心不下，一定要掌控在手中才感到安心。但因为大包放的东西也

多，往往能给别人及时的帮助，所以包包越大的女人，总是越受人欢迎。

◎拎包

这类女性大多有趣、善良、大方、善于社交，看着也比实际年龄年轻。即使在繁忙的生活中，她们也常不瘟不火、气定神闲。

◎闪亮包

当然，也有少部分女人不喜欢随身带包，而是将琐碎的东西如手机、钱包等统统塞在口袋中。这类女性一般是“强势女人”，她们内心有一种对自由和解放自己的强烈愿望，希望能与男人平起平坐。

如果女性拎着色彩艳丽、饰以珠宝或小金属片等特别光亮的包包，往往体现了主人的自信，或者希望被人关注的需求。

◎个性包

有独特设计或有新奇装饰的包包，说明主人有创新精神，可能言行有趣，平易近人。

◎扣子或拉链装饰包

这类女性说话行事往往不假思索，遇事也容易冲动，扣子和拉链有想约束自己“野性一面”的意味。但是过多装饰性的扣子或拉链，则可能是想塑造“坏女孩”的形象。

◎中性包

这类女性善解人意，在相处中会让人感觉很舒服，他们大多性格外向、有风度、待人友好。

6 为什么涂口红的女人总是能吸引到更多眼球

每个适龄女子，大概都有若干支口红。关于口红的经验之谈，女人更是能讲上一大通。口红对于女子，犹如香烟对于男人。

阿珍就是一个酷爱口红的人。尽管她不化妆，什么粉底、眼影、腮红、眉笔统统没有，但她却有十几支口红。每次她都醒目地涂着口红出门，有时是亮粉，有时是洋红，又或者是浓得化不开的茄紫。应该说，在女性所有的化妆品中，最神秘神奇的，非口红莫属。为何女人偏偏会爱上口红呢？从口红颜色又能透露出女人的哪些性格呢？

口红对女人的终极诱惑

一项心理学研究证实，男人更关注涂口红的女性。但是并非任何口红都管用，必须是红色，那种明亮、大胆、令人兴奋和记忆深刻的红色。

对女人而言，拥有完美双唇，可以说是展露性感与魅力的重要元素。而口红，更可以堪称是再造女人香唇的秘密武器。香奈儿曾说过："既然我们都认为眼睛是灵魂的折射，那么双唇就是情感的代言人。"她喜爱红色唇膏的原因是它看起来醒目、活泼，而且能反映她的个性。

英国《每日邮报》做过这样一篇报道，如果要了解一个女人的性格，从她的口红颜色就可以初见端倪。为此，英国某商店进行 了一项调查，结果显示嘴唇涂成红色的女人对自己更充满自信，或者至少努力看上去如此，而那些使用亮红色口红的女人往往有更好的职业发展前景。

在接受调查的3000位女性当中，近七成的人表示用口红是为了迎合心情。3/4的人称，换一种口红颜色常常就能改变心情。这一调查结果足以说明口红颜色对女人产生着多么重要的影响，“嘴唇涂上一点红色，整个人就会立刻感觉到自信、性感和自我。这也可以解释为什么涂红色口红的女性往往事业也比较成功”。

男人关于女人涂口红的真实想法

那么，男人究竟觉得女人涂口红好看吗？口红究竟是“助兴”还是“败兴”呢？研究表明，红唇与女性雌激素水平、性唤起和健康密切相关。这些因素也更有利于女性保持健康红润的面孔。化妆会增加女性魅力，这一点对世界各地女性都很重要。

2010年的一项科学研究还指出，涂了口红的女人会得到男人“更长时间的注视”。涂了口红的餐馆女侍者会从男人那里拿到更多的小费。当更多被访男士说起他们会搭讪一个涂着漂亮口红的女人时，总能侃侃而谈：

“让人失去‘性致’的，是一个不涂唇膏的女人。”

“如果不是那种夸张的唇膏，对我还是有吸引力的。”

“我认为口红性感。它象征大胆、自信和注意细节。也许有时候会被吓到，但大部分时间它还是性感的。”

“我喜欢看我的未婚妻涂口红。只是不喜欢那种妖魔鬼怪类的口红。”

“女孩涂唇彩，女人涂口红。”

“我反对任何一个说口红败兴的人。”

当然，也有不少男人认为口红会破坏“性”致，他们的理由似乎也很

充分：

“那种红彤彤的东西挺倒人胃口的。”

“口红不容易涂好……很少女人涂口红涂得漂亮。”

“口红脱离于一个女人的整体美感，让人觉得她用力过猛。”

“我不明白为什么有的女孩穿T恤短裤还擦口红。看起来很怪。就像我穿T恤短裤然后戴了条领带。”

从口红颜色也能透露女人的性格

爱情生活美满的女性钟爱：淡粉色、珊瑚红色、亮红色、暗红色、亮泽色；

事业成功的女性钟爱：亮红色、裸唇、深紫色、紫红色、珊瑚红色；

事业不太成功的女性喜欢：淡粉色；

性感的女性喜欢：暗红色、亮红色、珊瑚红色、紫红色、桃色；

毫不性感的女性选择：亮泽色；

深感自信的女性选择：暗红色、亮红色、紫红色、深紫色；

不自信的女性会选择：裸唇；

快乐的女性钟情：淡粉色、亮泽色、裸唇、暗红色、桃色；

最不快乐的女性会涂抹：紫红色。

7 为什么红色对女性总是充满诱惑力

在我身边，有好多女性朋友都非常热衷于红色，她们会突然全身上下都穿红色，连嘴唇都涂上了鲜艳的红色，真可以说是一发而不可收拾。有时候，我也会被红色的魅力所吸引，我觉得红色特别适合

像我这样缺乏自信的人，可以让我由内而外地喜欢上自己。不知道我这样的感觉，对不对呢？

你是喜欢红色的人吗

一般来说，喜欢红色的女性对任何事都容易走“极端”。据颜色学的权威学者费尔凡·巴林讲，喜欢红色的女性的气质有：“爱与憎、亲切与残忍在其心内共存，对不感兴趣这个词的真实含义并不了解，表面上看去显得很沉稳安静，内心世界却精力充沛，具有进攻性、挑战性。对他人虽有同情，但这种关心往往是简单直接、游移不定的。基本上是一种乐天派的人。”这样看来，同喜欢红色的女性打交道似乎是件很费劲的事。这也解释了为什么穿红色时装的女性有时候往往会成为遵守秩序的带头人，有时候又会变为破坏秩序的煽动者。

毫无疑问，红色是非常受欢迎的一种颜色，在这一点上没有男女之分。性格外向的人大多喜欢红色，因为红色代表着活力、健康、热情、希望，他们活泼好动，行动力强，运动神经还很发达。而喜欢红色的女人也常常是精力旺 盛、典型的行动派。喜欢这种颜色的女性有着强烈的好奇心与索取的欲望，喜欢各种新生事物，并勇于尝试，不在乎得失，她们不管花多少力气或代价也要满足自己的好奇心以及欲望。

喜欢红色的女性在爱与欲上的表现

有的女性虽然心里喜欢红色，但是由于担心红色太醒目，自身并不想引人注意。所以，这部分人对红色的热情还没有达到一定的程度，她们往往比较理性，但又渴望具有行动力，因而会喜欢上红色。

在爱情方面，喜欢红色的女性的爱欲也非常强烈，当她们对异性有好感时，就会全身心地投入，因此爱和欲常常会同时获得进展。而且这

类女性对于爱往往有一种别人不易得到的丰富感受力，这是非常难得的。对此，研究人员还发现，穿红色衣服的女性更容易在街边搭上便车。心理专家解释：从生活进化的角度来说，人类在还是猿猴时期，雌性猿猴生理阶段生殖器会红肿，这即是一种生育繁衍的暗示。

在性方面，喜欢红色的女性总会有出格的表现，即便对爱很执着的人，也想感受一下婚外情的刺激，而且对性充满的幻想与欲望也会使这些女性经常做出一些令人意想不到的事情来。

法国心理学家对120名年龄在18~21岁的女大学生进行了一项调查，最终得出这么一个邪门的结果。据说这种判断与服装形式无关，因为在测试中，心理学家只是让女大学生的T恤更换颜色，而没有更换款式。结果发现被认为最有吸引力的女大学生，大多穿着红色T恤，其次是白色、蓝色和绿色。心理学家认为，红色会被视为性的颜色。

8 为什么女人无法拒绝身上饰品的诱惑

所有女人对饰品都有一种喜好，梅子亦如此。只要她收到一件闪闪发亮的珠宝礼物，无论如何都会欣喜很久。就算是和恋人吵架时回想收到礼物那一刻的甜蜜，满肚子的怨气也会消了一大半。用梅子的话说就是，“没办法，女孩都有珠宝情结呀！”

有的女性总是全身珠光宝气，有的则只戴少许小饰物，还有的女性则爱戴显眼的首饰，以引起别人的注目。美国纽约的著名心理学家伊莉尼认为，通过女性佩戴的首饰不仅能看出她的爱好和眼光，还可以反映出她的性格。

饰品，女人的象征

女性最爱用各种饰品来扮靓自己，其实这些饰品常常能不自觉地泄露出她们的某种意愿。一位心理学家曾这样评论：那些喜欢佩戴过多装饰品的女人，对恋爱也格外积极。在某种程度上，女人们佩戴在身上的饰品也常常暴露了她们对男性和爱情的某种期待。当女人更换饰品时，也往往意味着她们的感情世界发生了重大变化。

由佩戴的饰物了解女人的性格

一个人选择的饰物只有与自己的个性相匹配，才能达到最佳的效果。因此，通过观察一个人佩戴的饰品，有助于判断他们的性格特征。

◎喜欢戴手镯的女性

这类女性大多精力充沛、很有朝气和活力，也比较聪明，并且有某一方面的特长。在绝大多数时候，她们知道自己想要什么，并且会主动追求自己想要的东西，甚至有些时候感到很迷茫也仍然不会放弃，而是在行动过程中进行探索。

◎讲究衣着，喜欢佩戴胸针的女性

那些讲究衣着，重视整体搭配，常常会戴一枚小小胸针的女人相当重视自己在他人心中的形象。在为人处世方面，她们也是处处小心和谨慎，不会贸然地做出某种决定。但是，这类女性往往有一定的疑心，不会轻易相信他人，即使是对非常要好的朋友，也有一定保留。她们总是希望自己能够引起别人的注意，但又总是习惯用谦虚的态度来掩饰这种心理。

◎喜欢用珠宝作装饰品的女性

这种喜欢用珠宝作装饰品的女性在很多时候并不是为了突出表现自己的个性，而是为了配合整体造型，以期达到一种整体和谐的程度。这种人常常是完美主义者，凡事总是竭力追求完美。她们的自我表现欲望不是太强烈，更在乎的是自己是否可以完全融入某一种氛围当中，与其

他人打成一片。

◎喜欢有民族情调饰品的女性

有些人任何首饰也不戴，并不在乎别人满身珠宝。这种人很实际，并不准备在他人心目中建立自己的印象。她们可能非常注意内在，并不留心外表，但并非无钱购买首饰。

一般来说，这类女性的个性是相当鲜明的，她们总是有自己独特的想法和见解。

◎喜欢佩戴体积大、璀璨醒目的饰品的女性

这类女性多爱招摇和卖弄，她们无论走到哪里，总会吸引许多人的目光。而且由于她们天性积极、乐观、热情，这种情绪还会传染给其他人。

◎喜欢佩戴体积小、不太起眼的饰品的女性

此类人多为谦虚而又稳重的人。她们的内心往往十分平静，在任何事情面前都能保持顺其自然的心态。她们一般不太希望引起他人的注意，随便、自然一些反倒更好。

9 玄关鞋子散落一地，隐藏着什么

我们每天下班回家，都会在门口就脱下鞋子，不要小看这个小动作，这也许会反映出你的性格特征。如果一个女人脱了鞋后随处乱放，也不收拾，代表了怎样一种心理状态呢？另外，灰姑娘的水晶鞋中又隐藏着什么含义呢？

玄关处散落一地的鞋子

某男士第一次被女友邀请到家里做客，刚一进门，就被眼前的景象惊呆了。玄关处凌乱地摆放着各种女鞋：高跟鞋、拖鞋，甚至不同高度的靴子……简直没有一个下脚的地方。毫无疑问，爱美是女性的天性，拥有很多鞋子也是很正常的事情，但是女人的闺阁竟是如此情景，恐怕就有点……

看到男友吃惊的样子，女友只是不好意思地笑了笑："家里有点乱，不好意思啊。"她似乎并不在意鞋子的凌乱。这时，男友想起来，每次和女友去居酒屋等需要脱鞋的日式料理店，女友也总是把鞋一脱就不管了。这位男士的心中不由得涌起一阵不安，和这样的女性能长久交往下去吗？

心理学上，有这样一个有趣的测试：每天下班回家一进门，你会怎样脱掉鞋子？如果你是很随意地脱下鞋子，不在乎如何摆放，往往说明像你这样的人，比较喜欢自由，认为生活舒适即可，不在意细节，完全以追求自我欲望为中心。平日里，你是比较自我的人，喜欢自由奔放的生活方式。为了追求欲 望，你会采取行动。如果往好的方向发展，当然很好；但是，如果往坏的方向发展，结果会很令人惊叹。

鞋子是性的象征

女鞋中，重心最不稳的当然要属高跟鞋，而喜欢穿高跟鞋的女性，内心深处大多希望寻找一个能让自己依靠的男性。

在心理学上，把鞋子看成是性的象征。童话故事《灰姑娘》相信大家都不陌生，其中的一个小道具——水晶鞋，可以说是性的象征。而且，水晶鞋精致、易碎，在某种程度上，也象征着"处女之性"。而童话故事中王子四处寻找适合水晶鞋的女性这一行为，恰恰可以解释为王子在寻找与自己"性和谐"的女性。

若是从这个角度来看女性脱鞋后乱放的行为，可以判断出这样的女性在性上比较开放，追求和享受自由恋爱。当然，这只是一种解释，也许乱放鞋子的女性只是不擅长做家务的“懒女人”而已。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我是一位90后孩子的家长，很看不惯他们的一些着装和打扮，头发的颜色永远染得稀奇古怪，耳垂上挂的饰物越来越多，这种奇异的装扮，让我这个做家长的觉得很反感，不知道是好是坏？

霍尼解答

这个年龄段的孩子倾向于追求激进的、敏感的、怪异的着装方式。这种寻求刺激的逆反心理在服装流行现象中呈现上升趋势。从年龄层面来讲，这种心理在年轻人中更常见。另外，叛逆也是表达个性的一种方式。

一项研究调查显示：真正影响孩子成长的并不是怪异装扮本身，而是来自父母、老师和同学看不惯他们的装扮后带给他们的压力。

（2）

网友求助

最近，我交往了一个女朋友，相处一段时间之后，我发现我们俩在一起挺开心，彼此之间也有很多话题，只是这几天我突然发现，女友的服装总是一天一变，虽说看起来挺有魅力，但是这让我无法猜透她明天又会穿出什么样的衣服，心里不免会猜想她是不是爱慕虚荣啊。

霍尼解答

有句话说“衣服是第二层皮肤”，而服装也确实能相当准确地表现出人 的性格及心理状态。这里我们谈谈从服装看出一个人深层心理的重

要线索之一——服装的变化。有时，有些人的服装变化多端，令人无法猜透他们会穿什么样的衣服。这种人的情绪通常较不稳定，有时会产生摆脱单调的生活或工作去过富有变化的生活，以逃避现实生活的愿望。这倒是可以说明你的女朋友喜欢那种有新鲜感、富有变化的生活和工作。爱情也可能会是如此哦。

（3）

网友求助

我和她在一起3个月了，虽然她人长得很好看，漂亮的马尾也着实魅力十足，但就是性格有些固执、任性。我看书上说，喜欢扎马尾的女人都是自我意识很强的人，难道真是这样吗？

霍尼解答

平常就喜欢将头发扎成马尾的女人除了追求流行或工作需要外，通常是自我意识很强的独立女性，对于每件事都有一套自己的想法。想要改变她的想法，除非你能提出一套令她心服口服的方法，而在她心情不好时，少说多做、当个听众才不失为上上策，等到她情绪缓和后，再和她聊聊也不迟。

（4）

网友求助

在我认识的异性朋友中，我发现有些女性总喜欢给自己喷很多的香水，这样的女性有什么样的性格特点呢？我该如何和她们相处呢？

霍尼解答

女性使用香水，不仅是要掩盖身上的体臭，也有增强自身魅力的目的。据说有一种动物，一到发情期，就会分泌出一种带有强烈刺激性的、散发香味的物质，通过这种特有的气味，吸引异性对象。一旦得到

异性对象，性欲得到满足，那种香味自然也就消失了。女人使用香水，与这种动物也有某种相似之处。

如果女性把香水喷得使自己身上散发出浓烈的香气，那么往往包含着很强烈的性目的。毫无疑问，她这么做是想引起周围男性们的注意。而且，这种女性当时多半还没有特定的男朋友，而那些已经确定关系，有爱自己的男朋友的女性，仅是淡淡地喷点自己男朋友所喜欢的香水。

第八章

为爱痴狂，为爱疯癫

——陷入爱情中的女人最危险

小测试——陷入爱河的你是盲目的吗

爱情里最重要的东西是什么？在我们以为彼此爱着的时候，其实我们并不明白。尤其是女人，在爱情中总是盲目的，但现实生活又常常让她们慌了手脚。看看女人在爱情中的这些盲目表现，千万不要误入爱的误区。

◎ 把承诺当饭吃

她们爱上了不该爱的人，把承诺当饭吃，甚至一无所有的时候还在做着男人会兑现承诺的美梦。这样的女人真的是很蠢、很傻，不切实际。

◎ 用死亡来挽留

有的女人喜欢用伤害自己的方式来挽留对方。要知道你的生命不是你一个人的，你如此轻贱你的生命对那些在乎你、关心你的人公平吗？

◎ 高估了自己的魅力

女人都是骄傲的，她们都是上帝的宠儿，尤其是家境不错、长得也不错的女人，常常会觉得自己就是该让男人疼的。可是，这样的女人总是忽视身边人的感受。

◎ 妄想把浪子变成情圣

不是每个女人都有驾驭浪子的能力，所以，选择适合自己的男人，不要做不切实际的梦，要知道你不是小说里的女主角，不会有那么好的运气。

◎ 放任，就当自己什么也不知道

在爱情中，女人总以为只要有爱就可以了，什么都可以忽略。于是，哪怕男人出轨，不但不生气，还不断地说服自己，一味地退让和放纵。可是，那真的是爱吗？

其实，爱情本身就是一种主观感受，受生理因素和主观情感的影响，女人很难对涉及爱情的事物做出完全理性的判断。这也是为什么常常出现“执迷不悟”、“痴心错付”现象的原因。

1 面对喜欢的人，女人为什么总是不敢说出来

C小姐非常喜欢同事Y君。只要一到Y君面前，就会脸红心跳，话也说不利索，简直就是不知所措。周围的人都看出了端倪，但C小姐还在极力掩饰。

一次，同事们跟C小姐说：“Y君，人很不错啊！”结果，总是招来C小姐的猛烈反驳：“那个家伙呀，差劲极了！”C小姐为什么不愿意承认自己的真实感受呢？

你有没有过这样的经历？心里明明暗恋着一个人，总是远远地看着他，却不好意思上前和他多说话。为什么我们无法准确表达出心里的真实想法，甚至还会说出刚好相反的话呢？

你不说，他又怎么知道

在一部日剧中，一个孤独的女孩在公园的树丛里看到一只被遗弃的小狗。女孩觉得很可怜，却无力抚养小狗，只好把小狗放回到盒子里。女孩离开前，对小狗埋怨了起来：“你不大声地叫，怎么会被人发现

呢？”

的确，很多时候，如果没有人告诉你，你可能无法知道嘴上沾有饭粒；如果没有人告诉你，你可能对眼前的危险毫不知情。这就好比你对他的爱，如果你不表白的话，他又怎么会知道呢？

因为害怕被拒绝

现实生活中，像故事中的C小姐这样，虽然心里很喜欢对方，但嘴里却说“讨厌”的女性大有人在。这种言行，心理学上称之为“反动形成”。

> “反动形成”引起的行为不仅表现于此，对心里原本很讨厌的人装出一副很熟络的样子等行为，都属于反动形成。当一个人把自己的感情、欲望过度压抑后，反动形成也会变得很激烈。

在小学，有的男同学明明喜欢某个女同学，明明心里很想温柔地对待她，但是却故意欺负她，或是做出恰恰相反的行为，这也是同样的心理在作怪。因为他们的心中充满了不安，“没准她很讨厌我，如果让其他同学知道了，肯定会嘲笑我的。”于是，他们便会在无意识中做出了违心的行为，以试图消除这种不安。

不仅小学生如此，成年人也会有这种不安，“如果我向他表白，遭到拒绝的话，那会让我多难堪啊，我还是不要泄露心情为好。”于是，这种情况下，人的心理防卫机制就开始工作了，要么疏远对方，要么装作一副很讨厌他（她）的样子。

接不接受，爱都应该在那里

面对这样的顾虑，首先要明确的是，表白的目的到底是什么？其实，表白并不能让对方爱上你，只是告诉对方你爱他。事实上，表白只是传达爱意的一种方式而已，而不是非要寻求一个结果。其次，我们还

要明白爱的目的到底是什么。真正的爱是不论对方爱不爱自己，都要愿意尽己所能地让他（她）幸福。如此说来，爱不应建立在“对方接受”这个前提下，但是如果你因为表达你的爱而伤害了对方，对方也有权利终止和你的接触。

2 为什么比起好男人，坏男人更受女人的青睐

女人为何更青睐坏男人，而不是好男人?

相比同龄的情窦初开的女孩子们，一个个都瞪大眼睛寻找着她们心目中的所谓“好男人”作为准男友的时候，米莱却有自己的一番见解：其实坏男人比好男人要更可靠。当然，她说的这个坏并不是真正意义上的坏，而是泛指那些笑起来坏坏、看起来花花、说起来嘴巴甜甜，好像很不正经的男士。

当许多男人，特别是一些“乖乖仔”、“听话男孩”等好男人看到这里时，肯定会跳出来用唾沫封杀这个观点。但这里要对大家特别是女孩子们说的是，这只能说明你们没有深入地了解过坏男人。其实，坏男人有非常多的优点。

坏男人的致命吸引力

坏男人从表面看确实有很多不稳定因素，但是，女孩们你们是否想过，所谓的坏男人因为自身魅力较大并且又加上脸皮也比较“厚”的原因，却也比较容易得到女人的青睐。正所谓“男人不坏，女人不爱”说的就是这个道理。

事实上，坏男人确实比好男人更有吸引力。当然，这里所说的“坏

男人”并不是真正意义上的坏，而是大胆、脸皮厚，也就是那种“有点无赖、有点可爱”的男人。正因为如此，坏男人往往更能击中女人的软肋。如果一个好男人 和一个坏男人同时追求一个女人，相信坏男人比好男人更具杀伤力和吸引力。

为了验证这一结论，我们看看这样一个实验。首先，实验者将参加实验的男女分为若干组，每组人员由男女两人组成，之后，他们需要共同完成一个“逃出迷宫”的游戏，哪个组能更快地找到迷宫的出口就算获胜。游戏结束后，实验者得到了自己的成绩，并且女性们还被询问是否愿意和同组男性加深了解或约会。

然而，在游戏过程中，当参加实验者迷失方向时，有的男性并没有征求同组女性的意见，直接强硬地拉着女性继续走；有的男性参照女性意见，共同寻找出口；有的男性则根本不发表任何意见，直接跟着女性走……

由于男性在游戏中的表现各不相同，最后得到女性的评价也存在明显差异。对于成绩不错的小组，大多数女性表示愿意和男性进一步交往，而对于成绩较差的小组，女性则拒绝继续交往，甚至还有明显的反感情绪。

换句话说，如果男性的“坏”或强势是朝着一个好的结果和方向发展的话，女性往往会对他们产生好感；反之，如果男性的“坏”是真正意义上的坏，那么女性就会对其产生厌恶感。可见，这里所说的坏坏的、强势的男性，是能带来一个良好的结果和方向。

坏男人魅力大

提及择偶这个话题时，有些男人常常会考虑很多因素，比如是否在同一个城市、对方的家世背景等。而坏男人往往不会考虑对方的外在条件和内在条件，只要自己喜欢，就会义无反顾地追。殊不知，正是这种

毫不顾忌的行为，恰恰最能打动女人的芳心。

恋爱时，女人对男人发脾气、使性子在所难免，如果对方属于好男人那一类——自尊心和原则性都很强，一旦双方发生口角，往往不会轻易迁就对方，甚至还会为了一些小事和女人争论不休。而坏男人则不同，他们身上的“痞子性格”会为了爱、为了让女友高兴而放下身段和自尊，这种迁就女友的做法总能轻而易举地哄得女友心花怒放。

恋爱时，好男人循规蹈矩、态度诚恳，但这样未免会显得太过乏味，容易 让女人失去交往的兴趣。坏男人则不同，他们喜欢追求刺激的东西，给女人活力四射的爱情，反倒容易吸引、迷惑女人。

此外，好男人遭遇女人的拒绝后，一般会选择放弃，而坏男人则不同，他们为了得到心仪的女人，通常会采取“马拉松”式的长跑战术，对女人死缠烂打，甚至还会偶尔耍些小无赖，即便如此，也并不会让人觉得反感。女人在面对这样的男人时，往往会“日久生情”。要知道，喜欢听甜言蜜语是女人的天性，遇到这种坏男人，她们的免疫力自然也会下降。

3 在爱欲面前，女人比男人更理性

雪，明明不喜欢一个男人，却还是希望他死命地去追求自己，甚至为了鼓励他不放弃，还会在明知不可能对他有感觉的情况下，给他一些不负责任的话。如果遇到其他女孩打他的主意，雪还会拼死捍卫。如果发现这个男人和其他女人吃饭，会立刻表示不满。

其实，女人是一种很奇怪的动物，天生充满爱欲，离不开被爱着、被捧着的那种感觉。对大多数女人而言，与其说她们沉迷爱欲，不

如说她们要的是男人对她们的专注、体贴和爱抚。

女人对性真的“无欲无求”吗

一个男孩到了青春期，心理上最先发育起来的是性意识、性要求和性感受。对男人来说，性是生命力的象征，是年轻和美好的标志，是原动力之一。

女孩可不是这样。她们的脑子里总是装着各种各样的美好希望：有漂亮的新衣服，有温馨舒适的房子、乖巧的宠物，在温暖的阳光下和爱人湖边散步……她们几乎对生活的各个方面都有很高的期待，可以说，她们的“白日梦”多是对浪漫情爱的憧憬、迷恋和独自体验。她们对爱情的追求，对爱情的理解，对男人近乎苛刻的衡量标准，都早已在心里扎根，坚不可摧，结婚更是被大多数姑娘看作生活和爱情的归宿。然而，唯独对性生活，她们要的却很少。

当女人集中精力照顾丈夫、孩子，再加上做家务这些生活琐事，使性生活自然成了最后一项可以考虑的事情。但是这一切也并非不能改变，男女之间的差异只有通过双方不断地完善自己才能协调好。

据美国《生命科学》杂志报道，多数女性对性生活“无欲无求”，甚至不希望获得高潮，而她们的伴侣却毫不知情。该报道还总结出女性对性生活的诸多态度，包括性已经成为“工作”或“任务”；在性爱过程中，女性不期望获得情感上的安抚和交流，也不看重性高潮；当大多数女性看到电影、电视剧、广告中的女模特拥有完美身材时，往往对自己的身体感到不满意，继而认为她们的爱人也会这么想；女性在床上很少会提要求，因为她们害怕会受到性伙伴的拒绝，或看轻并离开她们。

正因如此，男人总是根据女方同意做出什么程度的行为，来判断双

方的关系进展到哪一步。他永远也无法理解，一个女人跟自己有过接吻或性接触，怎么还会怀疑自己的爱情，甚至“甩”了自己。其实，女人的判断标准完全来自于自己的内心感受，根本不在于男方具体做了什么。但稍有过失，又会得罪那些真心爱自己的男人。

事实上，女性对性爱的认识有一个致命错误，就是她们往往感到性爱索然无趣。其实，这完全是忽略了身体自身需求的信号。女性的欲望受到多方面的影响，有伴侣的、有社会、文化方面的。比如，她们总是很在意自己的外在形象，为此常常努力达到媒体中所宣传的理想身材，即便如此，也总是不满意，这就极大地影响了她们在性爱中的自信。

4 为什么对他意乱情迷，对另一个他却毫无感觉

从上一段的恋情到现在，英子已好久没有再爱上一个人了。本以为自己一个人挺好，可遇见了他，一切又变了。英子觉得整个世界都充满了光，而整个光源，就来自他的身体。但是让英子觉得疑惑的是，在异性朋友当中也有不少人追过她，但她就是没那种感觉，只是当他们是很好的朋友而已。

很多时候，很多人在问：我到底是不是爱他？可为什么对另一个他却又毫无感觉呢？其实，当你有这样疑问的时候，爱已经在了，爱就是一种瞬间心动的感觉，当你觉察时它早已根深蒂固地存在了。

“难道只有脑子出了问题的人才会爱上我”

科学家告诉我们，当人们坠入爱河的时候，脑子会发生一些不可思议的变化。科学家们推测，人类的情感之所以被迷醉，原因就在于一种叫作苯乙胺的物质，简称PEA。这种化学物质和安非他命颇为相似，同

样都能带给我们一种兴奋的感觉。

苯乙胺由人体的神经系统分泌，进入血液循环系统以后，会让人们产生一种类似于吸毒后的兴奋感，于是，在这种物质的影响下，你的心灵会悸动，双手会流汗颤抖，整个人都变得兴奋不安、心乱如麻。更甚至于，苯乙胺可以导 致你以最快的速度扯下意中人的衣服。

科学家们说，苯乙胺与多巴胺、去甲肾上腺素一样，都是在人们首次产生浪漫爱情的感觉时，由人体分泌出来的化学物质。这种令人迷狂的感觉几乎是人体所能够觉察到的最为兴奋的感觉，而且完全出自天然，无须借助任何药物的辅助。

但是这种迷狂并不会持续较长时间，这也为“浪漫爱情总是非常短命”这种流行观点提供了更多的科学依据。但好消息是，这种迷狂确实可以持续一段时间，尽管时间不长，但足以让成熟的爱情生根发芽。一般来说，浪漫爱情的平均持续时间从一年半至三年，这已经足以让人们轰轰烈烈地真爱一场，或者是心甘情愿地在婚礼上说出“我愿意”三个字，并完成繁殖后代的使命。

为什么我们会对某个人意乱情迷，对另一个人却毫无感觉？

人们并不会在某个神秘的早晨一觉醒来，发现脑子里充满过量的苯乙胺，然后爱上出门后遇见的第一个人。事实上，苯乙胺和其他化学物质只有在人们遇到特定刺激物，情绪和内脏产生了相应的反应，才能由人体分泌出来。

又有哪些特定的刺激物会引起相应的反应呢？比如，对方身上散发出来的一缕清香，打招呼时淘气的样子或者大笑时露出的小酒窝。有时候甚至连你自己都不太在意的一件衣服饰品，都会引发别人对你的痴狂。

举个例子，1924年，希尔顿连锁酒店的创始人康拉德·希尔顿忽然

迷上了教堂里距离自己五排座位的一顶红帽子。在祷告结束以后，希尔顿跟着那顶红帽子走向大街，不久之后，他便娶了戴着红帽子的那位女士。

5 为什么有些女人会对所爱的人做出疯狂举动

有人说，爱情中的女人是笨的。但有人却说，爱情中的女人是犯贱的。为了爱情或是对方，会用许多不同的方式折磨自己，怀疑自己，而且还“乐此不疲”地继续着。

若然和一个朋友聊天时说到她分手的前男友，哀怨了一句：“唉，可能因为我真的不够好吧！”曾经若然谈了个前男友，就算他跟别的女人再暧昧，就算他们发的暧昧短信被若然看到，她还是舍不得跟他分手。每次为了挽留他，电话被对方狠心挂掉之后，若然还是不死心，只为求一个他那样对她的理由。可是，对方早已狠了心了，即使她哭得再伤心，也换不回一句心疼的话。

其实，女人，你都已经够卑微了，还要怎么好？有人就好奇了，为什么爱情中的女人更容易犯贱呢？

爱情中的女人更容易疯癫

类似的倾诉有很多，其实很多时候，最好的爱情就是两人一起发神经，只不过女人尤甚。分析一下原因，或许有如下几点：

◎男尊女卑的思想作怪

受传统观念的影响，在女人的骨子里总感觉男人就应该高高在上。倘若有 男人低三下四地天天缠着她，为她烧菜弄饭、洗衣叠被，她反

而看不上眼，不珍惜，心里还是觉得这种男人不够爷们。

◎女人多是感性动物

女人总是视爱情高于一切，幻想一个白马王子会视她为公主、视她为宝贝，一生呵护她，让心情在爱情里涨跌起伏，这样的女人很容易迷失自己，忽略自身的感受。她们总是喜欢让对方决定一切，哪怕万分不愿意。

◎错误的爱情观导致错误的行为

女人总以为只要自己努力付出就能得到回报，她们期待有一天用自己的柔情、体贴就可以感天动地，感动她爱的男人。其实，仔细回忆一下就会发现，女人在爱情里的所作所为，往往不是感动了别人，只是感动了自己罢了。

◎女人缺乏尝试新生活的勇气

女人常常喜欢用一个男人曾经的好去原谅他现在的坏，有时候不是她们真的念旧情，而是她们已经习惯了有他的日子，习惯了他的怀抱，虽然明知道有很多的不合适，但她们还是会给自己找各种各样的借口让自己麻木不仁，除非她们能找到另外一个男人能给她真心的时候她才舍得离开他。

◎女人在爱情里容易陷入被动弱势

在两性关系里，一旦男人和女人上过床，男人便会有一种到手后的成就感，而女人则会有一种害怕被抛弃的恐慌感。所以，在多数第一次发生过性关系的男女身上，我们常常会看到男人变得不像之前追求女人那样热情，女人反而有了归属感，容易黏附这个男人。事实上，这种心理很容易导致关系上的失衡，造成女人越来越爱跟她发生过关系的男人，也给男人带来越来越甩不掉的感觉。

6 为什么有些女人容易出轨

苏是一家外企的市场总监，28岁的女孩能做到这样的职位，自然身边有很多爱慕者。就在去年，苏在众多爱慕者中选择了伟，两人像很多相爱的情侣一样，甜蜜地相守了一年多。就在不久前，伟还答应在今年的某个时候迎娶苏。

一次偶然，苏在王府井闲逛时，巧遇了辉。辉的出现让苏突然有种心动的感觉，这样的感觉，对经历过许多情感波折的苏来说已经有些陌生了。偏巧，就在两个人目光对视的一刹那，单身的辉也仿佛被苏的魅力深深地吸引住了。更巧的是，两个人还在同一个写字楼里上班，于是，很默契地互留了电话。

后来，一次酒吧小聚后的深夜里，在辉的激情澎湃下，苏放纵了自己，感受到了做女人的全部快乐。尽管苏很清楚自己心中最爱的只有伟，而辉只是触动了她最原始的冲动。但是这样的情感忠诚、身体越位让苏既刺激又折磨，欲罢不能，最终她还是鬼使神差地再次和辉有了激情遭遇……

出轨，谁都可能遇到的事

不可否认，外遇从未像现在这样泛滥于整个社会，这个话题几乎随处可寻，从电影、电视，到流行歌曲、商业广告……到处都潜藏着外遇的身影。根 据进化心理学，男人和女人在某些时候某些情况下有外遇或是厌弃自己的伴侣是很正常的。

一项调查显示，高达92%的受访者认为一夫一妻制“重要”或“非常重

要”。然而，同样是这群受访者，又有45%的人承认他们有过外遇经历。人们在对待同一个问题上，所持观点和具体行动不一致显然是危险的。

但是总体来看，现在的情形却是女性外遇的比例已经开始赶上男性。例如，在1987年，性学研究者希尔·海蒂发现，在结婚五年以上的妇女中，竟有70%的人曾经有过婚外情。的确，越来越多的女性开始外出工作，她们有更多机会遇见伴侣以外的其他男人。于是，在餐桌上、营销会议上，以及深夜会谈中，她们遇到男人时，会一次又一次地试探着。

一般情况下，在发现另一半有不忠行为后，以理性态度处理问题的人所占比例较小——只有35%的当事人在发生外遇事件后选择继续和伴侣在一起，而剩下的65%的人之所以选择分开，并不是因为不能过下去，而是因为他们不知道该如何继续相爱。所以，不要将注意力仅仅集中在外遇这件事上，而要关注表象下的深层问题。

很多时候，是因为两个人的关系出了问题，所以才会导致第三个人的出现。假如你能够尝试着打开心房，坦诚地面对问题，就会学到许多：忠实并不是爱可以延续下去的保证，同样，不忠也并不意味着爱已经褪色或死去。

女人为什么会放纵自己

而越来越多的女人之所以想要出轨寻找新情感，其实往往是为了享受浪漫，找回初恋，体验激情，满足虚荣这四种感觉。

◎享受浪漫的感觉

女人是需要理解和支持的，但是恋人或丈夫有时并不是最好的对象。所以，女人需要出轨来找一个情人倾诉，而情人与她没有共同的矛盾，反而能互相容纳，沟通交流。面对女人的烦恼，情人不会嫌你烦，

只会柔声地安慰你，还会送上一个缠绵的香吻和热情的拥抱。

◎找回初恋的感觉

平淡的生活，乏味的日子，除了找个情人，还有什么能使厌倦了柴米油盐的女人重新把自己当成童话中的公主？而情人可以让女人始终有恋爱的感觉，根本不会让她们为了煮饭洗衣这些家务事而困扰。

何况女人一生比男人面临更多的诱惑，任何一个稍有姿色的女人从小到大、从婚前到婚后总是有数不清的被男人纠缠的经历，与婚外男人在一起，女人可以找回初恋般的感觉。

◎体验激情的感觉

当女人洗漱完毕换上性感的内衣，满怀柔情地向老公发出爱的信息的时候，老公却皱着眉头说："我累了，想睡了。"而情人在此时则会不停地赞美着女人，对女人百般温存。一般情况下，当一段感情关系趋于稳定，女人常常是因为对安全感的依赖和对寂寞的恐惧留在一个男人身边。于是出轨给了女人一个思考的机会："我是不是如此需要激情和性？它们真的可以取代现在的生活吗？"

很多时候，大脑往往会给女人这样的回答："的确，我还是更喜欢现在的生活，但我至少证明了，我依然有能力创造和享受激情。"事实上，那些经常沐浴在新鲜爱情中的女人，她们的健康和精神状态总是非常好。

◎满足虚荣的感觉

爱情，对于男女都是平等的，想要在爱情中不犯贱，女人就应该正确地对待爱情，客观地认识爱情给自己带来的影响，成熟地分析爱情中的男女关系，学会自尊自爱才行。

一直以来，人们总认为女人比男人付出更多，生儿育女，相夫教

子，所以，即便男人在外面出轨，女人也要忍气吞声。但是时代不同了，女人也有自己的虚荣心，也想得到满足，不再是以前那样天天围着厨房转，围着男人和孩子转。

如果能找个情人，他会陪着逛上一天的街，看着琳琅满目的商品，会不停地说：“宝贝，这个拎包和你那件黑裙很配，买下来？”但丈夫呢，即使勉强陪你逛街，也总是心不在焉，趁你在服装面前驻足时，往往会借故走开：“我到外 面抽根烟去！”当你试穿一件漂亮的时装请他当参谋时，他甚至会不屑地说：“你柜子里有那么多衣服还买呀？”从某种角度来说，出轨也是女人的一种幸运，不要再被动地接受一种感情方式，而是主动去选择。出不出，完全由女人自己决定。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

有个女友来向我诉说她的情场失意，三问两问，原来在那个英俊男人的强烈要求下，第一次约会他们玩了个通宵，然后她清清醒醒地随他去了他的家，稀里糊涂地就上了床，第二天才从他家出来。

女友解释说，按照她给自己的定位，“还是很传统的”。她不知道，为什么“传统”竟然变成了第一次约会就上床？

霍尼解答

男人往往认为，只有女人愿意跟他上床，才表示这个女人真正爱他。而女人则常常认为只有把自己交出去，才会很快锁紧“目标”。有时候，早早上演火热的性爱有可能成为走向盟誓的一条捷径。不过，事情发展这么快，总是有危险的。如果女人越是把男人锁紧，就越会把她的身体当作一种武器。如果男人很怕与自己有过性关系的这个女人“归属”自己，那么他的选择就是离开。

（2）

网友求助

其实，我对他的第一印象并不怎么样，我做梦都没有想到我们俩能成为恋人……我和他明明不可能擦出火花，从一开始就像仇人一样。

可是，时间久了以后，我却发现他生气的时候虽然凶得让人恐怖，没想到平常却是个温文尔雅的人；原以为他很不好接触，了解了才发现其实他很会照 顾人……更让我搞不懂的是，像我们这种永远都不可能

有交集的人，竟然最后走到了一起，成为恋人，这是为什么呢？

霍尼解答

恋人之间一定从一开始就彼此喜欢吗？那可不一定。虽然有些时候，我们口口声声地说很讨厌对方，对他的评价往往也会跌至低谷，但由于某个契机，对对方的印象却发生了180度大转变，发现了对方的优点，好感度突然上升，原来的坏形象也立即得到扭转。

事实上，这种印象的大转变关系到“喜欢”，换句话说，喜欢对方不是因为对方发生了变化，而是我们对对方的认识发生了改变，对对方的感觉也会因为“先抑后扬”的冲击而升温为爱情。

（3）

网友求助

我有一个不为人知的小秘密，那就是我会对公司中年龄在35岁左右的中级主管产生好感，我知道自己还是单身，完全有权利寻找一个Mr.Right作为心仪的结婚对象，但是我看上的却是有妇之夫，这让我很困惑，很纠结。

霍尼解答

不可否认，你所看上的异性大多有同龄男性没有的稳重及成就，但实际上很多像你一样的人能够真正做出选择的却不多。这类女人大多小时候缺乏长辈的关爱，长大后有恋父情节倾向；思想上较为成熟理性，觉得同龄的男性不可靠；曾经有过和年龄相近男性交往失败的经验；再者就是害怕受到感情伤害，急需安全感与依赖归属。

（4）

网友求助

就在上个月情人节的那天，他向我表白了，我觉得我们的关系还没

有足够成熟，但彼此又不想分开，这让我面对他的求爱感到很困惑，不知如何是好？

霍尼解答

当女性接受到爱神丘比特之箭时，有的女性并不是直接接受，而是表现出一种十分困惑的态度。女性的这种困惑，实质上是一种保守态度的流露，是在观望和等待中准备接受对方爱情的一种表现。

一个研究人生问题的专家，曾说过这样一段话："女性在同他人谈论自己的恋爱问题时，常会诉说，当某个男人向她表示爱时，她感到惶恐不安，困惑不已。如果对她的话仔细加以分析，就可知道，事实上她完全没有困惑的理由。因为她的困惑并不是由于自己对男方没有好感，也不是因为彼此家庭反对。如果硬要找出她困惑的理由，那么倒不如说她是在推测男方对自己是不是足够真心诚意，以及为以后的感情会不会有变化而苦恼。"

事实上，这种感到困惑的表现，正是女性在内心因期望对方更积极地向她表示爱而产生的焦虑心情的写照。

第九章
女人都有点小怪癖
——所有的行为都是内心欲望的投射

小测试——你是性格怪异的人吗

世界上人形各异，性格也是如此，每个人的性格都不一样，古怪的人也不在少数。但是谈到性格问题，人们还是会不免担心自己是否是性格古怪的人。下面这些选项如果多数符合的话，那多半就是了。

◎ 遇事没有耐心，注意力难以集中，担心自己患了注意力缺陷多动症；

◎ 出门时，总要反复确认自己有没有锁门；

◎ 与人交往的时候，觉得不舒服、不自然，甚至紧张、恐惧；

◎ 坐在车上担心发生车祸，走在街上担心被人抢包，总是杞人忧天；

◎ 喜欢高谈阔论，有意无意标榜自己，大放厥词；

◎ 经常做“白日梦”，总是活在幻想中；

◎ 明知是自己吓唬自己，还是会怕黑；

◎ 感情受到挫折，就要把头发剪短；

◎ 自我意识太强，总喜欢引起别人的注意。

对于大多数人来说，这些问题的答案是否定的，绝对是否定的！其

实，有些性格特点本来就是正常人性格中的一部分，然而，也正是这些形成了每个人的个性，使我们与众不同，甚至比别人更伟大。

1 女人为什么对镜子里的自己异常关注

一个女孩对着明亮的车窗或商店的橱窗玻璃，一会儿用手理理刘海儿，一会儿整整衣服，仿佛置身无人之境。突然，停在路边的轿车发动引擎，女孩才恍然大悟，急急跑开，就连商店售货员都疑惑地看着她……

生活中，你是不是常常看到这样的情景？或许你自己原本就是这样。只要有镜子，甚至只要看到能反射出自己影子的东西，比如商店橱窗、汽车玻璃，就会不自觉地看上两眼。当然，也不乏那些对着镜子反复梳理头发，整理妆容，对自己的样子达到了异常关注程度的女性。

爱美之心人皆有之，大多数人都像这个女孩一样，喜欢照镜子。那么，喜欢照镜子真的会有心理问题吗？

确认自己的仪容仪表，可以让人安心

街头的橱窗、地铁车厢的玻璃、咖啡店里的镜子……在我们身边，随处都有能反射出自己身影的东西。当女人不经意间从这些地方经过时，只要自己的身影进入视线之内，就会不自觉地多看两眼，以检查自己的仪容仪表，这其实是一种很自然的行为。

看到自己衣冠不整、头发乱了，就会整理好，而且还会对着镜子调整自 己的表情。可以说，这是为了给别人留下好印象，是一种必要的

社会行为。另外，通过检查仪容仪表，还可以确认自己的存在感，这样才会安下心来做其他事情。

增强人们对身份的认同

经常看看镜子中的自我形象，更能增强人们对身份的认同。伦敦大学社会学系的研究者认为，在英国这个保留着王室的国家，人们对身份的认同尤为看重，特别是男性。而女人则是因为社会角色的转变而对容貌更加重视。从20世纪中期开始，越来越多的女性加入到了上班族的行列。于是，女性就会更注重自我的社会身份，希望能把自己打扮得更接近这个角色，结果导致她们会不断地照镜子调整外在形象，以此获得自我身份的肯定。

自恋者对别人的眼光总是很敏感

女人爱美，喜欢照镜子也不奇怪，可来自英国的调查机构却显示，利物浦女性平均每天照镜子71次，紧随其后的是伦敦和纽卡斯尔的女性，她们平均每天补妆11次，几乎每小时一次。

其实，只要在英国的大城市生活上一段时间，就不难发现，英国人尤其是女性上班族的确非常看重自己的仪表。更有趣的是她们还会一边照着镜子修补脸上的妆容，一边为自己鼓劲儿。

不过，照镜子也是有限度的，可有人爱照镜子偏偏超出了正常的限度。有位女士就是如此。她每天下班后，总是要照半天镜子，然后跟镜子说“我回来了！今天过得好吗？我遇到了些烦心事……”而且，这位女士一照就是大半天。

这种人显然是比较极端的，即自恋导致的爱照镜子。她们往往过于关注自己，总认为自己是最好的，因此不愿或不屑和别人交流。可她们又不能不与外界交流，于是镜子就成了最好的介质，可以看着自己说

话。

生活中，在商场的卫生间里，我们也常能见到一些“爱美”的女士像占领地盘一样长时间地站在镜子跟前，整理自己的头发或者补妆，甚至有的女士只是在那里摆弄几下姿势，完全是在自我陶醉。她们这么做，确实给后面的人造 成了相当大的困扰。

对这样的人，周围的人肯定会小声议论，认为她很自恋，那些过分注意自己形象的人，总是非常在意周围人对自己的评价，对自己的形象非常敏感，还常常伴有自卑感。另外，过度沉溺于镜子中的自己，也是逃避现实的一种表现。通常来说，判断是否自恋的一个标准，就是看看照镜子是为了检查仪容仪表，还是陶醉于镜中的自己。

2 明知是自己吓唬自己，为何女人还是会怕黑

苏美，36岁了，还像小时候一样怕黑。因为她每天都开灯睡觉，瓦数很小的夜灯还不行。朋友们告诉她，这样会抑制褪黑素的分泌，严重破坏免疫力，甚至可能会得癌症。这些苏美都知道，她专门上网查过开灯睡觉有什么害处。但是她一想到屋子里一片漆黑，没有一丝灯光，吓得一颗心都要从胸腔里跳出来。

害怕标准缺失

如果母亲和孩子的关系过于疏远或是过于亲密的话，孩子会对夜晚的分离产生很深的焦虑。

有的时候，怕黑的人会困在自己的恐惧之中，不到白天就不出门。因为心里有这个没有打开的结，他们在行为上也会不停地想方设法避免

让自己恐惧的场面出现：开着灯睡觉，反复检查床底下有没有藏着什么……然而，逃避只会加剧恐惧。心理学家路易·维拉说："这些尝试自我保护的举动，最后都会变成妨碍我们正常生活的强迫症。"

那么，这些人到底怕什么呢？路易·维拉说："他们最害怕的是发生意外的事情，害怕自己面对毫无征兆的意外手足无措，失去理智。如果缺乏理性的事情忽然闯进了现实，他们熟知的一切规则和条例都不起作用了怎么办？正是这种对失去控制的害怕引发了焦虑。"

内心极度空虚

保罗·丹尼斯说："对孩子来说，夜晚意味着和母亲关系的中断。为了找回母亲，孩子会运用自己的心理作用，不停地想着妈妈，尽管他们看不见，但是他们知道妈妈一直在。"这样孩子就可以安然入睡，好像妈妈拉着他们的手一样。保罗·丹尼斯认为如果母亲很脆弱，她就无法传递给孩子足够的内在安全感，而这种安全感又是孩子对抗孤独和黑夜所必需的。这样一来，孩子就会觉得一旦一切消失在视线当中，一切就死了。对死亡和分离的恐惧是怕黑的真正原因。

但是对于有的人来说，他们童年时对夜晚的恐惧似乎从来没有真正地被安抚过。在其人生历程中，一旦经历了某些挫折，这些恐惧就会被激发出来。比如职业瓶颈，与亲近的人分离、葬礼等。而那些儿时没有得到过安抚的孩子，成人之后也自然不是一个会安抚自己的人。

内心感到焦虑、恐惧，该怎么办

◎慢慢地驯服黑暗

你可以先试着在半明半暗的环境中适应一下，深呼吸，告诉自己：什么都不会发生，害怕解决不了任何问题。

◎让自己沉浸在积极的想法里面

为了让自己不再感到恐慌，你可以读一本好的小说，想想自己的度

假计划……让自己完全沉浸在积极的想法里面，但是如果你还是无法摆脱的话，就需要去找医生弄清楚深层次的原因了。

◎自我分析，或是咨询一下治疗师

“我是不是曾经经历了一个可怕的夜晚？”“当我还是孩子的时候，我是怎么度过一个人的夜晚的？”你需要做一个自我分析，找出恐惧的源头，这样你才能和黑暗共处，不会再害怕。

3 长大了仍然抱着娃娃睡觉的行为怎么解释

小的时候，女孩子们总喜欢抱着毛绒绒的玩偶睡觉，长大了也就不会这样了。但是有一些人，即便长大成人了，还要抱着娃娃睡觉，如果没有抱着玩偶就很不习惯，很难入睡。我的闺蜜方琳就是这样一个人。

方琳已经毕业好几年了，可她还像小朋友一样晚上睡觉要抱着娃娃才行。其实，在她的床上一直摆放着各种可爱的毛绒绒的玩具娃娃，她甚至把它们当作装饰品，当作了生活的一部分。长大了，还抱着娃娃睡觉有问题吗？

毛绒绒的娃娃是父母的替代

孩子从出生开始，父母对他们来说便是最亲近的人，也是生命维系的来源和强大的保护。除了特殊情况，孩子大多跟着父母睡。等孩子能一个人睡时，父母往往会在孩子的卧室摆放可爱的娃娃，特别是女孩子的房间里，布娃娃尤其多。

要知道，很多小孩在最初的时候，是不愿意离开父母一个人睡觉的，所以，父母试图用这种办法告诉他们晚上抱着娃娃睡觉就不会害怕

了。但是很多孩子的内心还是会充满恐惧，根据很多人的回忆，在他们最开始一个人睡觉的时候，内心都是充满恐惧的，不敢入睡，做噩梦，听到响声就捂被子。在这种 情况下，孩子没有办法，只有把布娃娃当作父母，紧紧地抱住以寻求心理上的安全感。

而成人如果再这样抱着娃娃睡觉，就有问题了。这种把娃娃当作父母的替代的女性，实际上是在应该与父母建立亲密关系的时候没有建立好。要知道，孩子小时候会和母亲建立一种依恋关系，并且这种依恋关系会直接影响到他们成人后的人际关系。

而抱着娃娃睡觉一方面是延续着生活的习惯，另一方面是寻求心理上的安全感。抱着娃娃就意味着抱着父母，那些长大了也不愿意丢掉娃娃的女孩，她们的内心在小时候往往都有过心理阴影。

娃娃代表着一种性格

长大了的女孩子睡觉时除了抱着娃娃，有的人或许抱的是枕头，也可能是男朋友。有人说女人天生缺少安全感。女人之所以总喜欢抱着自己的男人睡觉，一方面是爱他，另一方面就是内心需要安全感。抱着一个人的感觉是踏实的，很容易就睡着了。这其中很大一部分源自一个人的性格特征。

很多人认为敢自己一个人睡觉的孩子很独立，其实不然。从某种意义上看，他们是被逼的，如果环境发生改变，比如出现一个懂得照顾人的男朋友的时候，那么这个“独立”的女孩子丢掉娃娃后还是会抱着另一个“娃娃”的。这也就是为什么很多男生常常抱怨，才认识女朋友的时候发现她很独立，但是等到进入热恋期，或者确定关系的时候，就发现她不是那么独立了，凡事都有点依赖他的感觉。

娃娃象征着自我人格

也有很多女性都已经长大成人了，照理说一个人睡觉完全没问题，

还总是抱着一个毛绒玩具不放，原因就在于她们抱的不是玩具，而是自己。

这些人一般都是性格内敛，安全感缺乏，害怕孤独，不自信的人。在她们小的时候，一个人抱着娃娃睡的经历让她们以为是被父母遗弃了，所以内心很受伤。但是由于力量微小无力改变，只好害怕地度过。这种情况一下子就持续了很多年。

然而，当自己有能力改变的时候，潜意识中却发现只有抱着小时候一直抱着的毛绒玩具才能心安。其实，这时候她们抱的不是玩具，而是小时候那个无助的自己，一个弱小、脆弱的自己。而这行为就好像是要求父母过来陪伴她入睡一般。

4 为什么很多女人失落时会把头发剪短

几年前，菲儿有着一头齐肩的秀发，认识他，大概就是因为她那一头秀发。然而，正当两个人沉醉在爱河中时，菲儿慢慢地从爱中醒来，她有了一种感觉，他只需要爱，只需要感觉，却不需要婚姻的束缚。她逐渐恢复了理智，女人可以用来挥霍的年华并不多，在相处的几年里，她只得到了爱，却没有得到一个归宿，而这恰恰是她最想要的。

在一个情人节的夜晚，当菲儿依然没有等到那句从他口中说出的“嫁给我”时，头也不回地选择了分手，第二天就毅然剪短了那一头乌黑亮丽的秀发。

那么，为什么受挫的女人喜欢把头发剪短呢？据说女孩子改变发

型，多是由于心理愿望得不到满足，而借改变发型来改变心情。

头发，女人的第二张脸

头发，从来都是女性的第二张脸。有人说，如果想读懂一个女性的心情，首先要读懂她的头发。但是近年来，由于“发型”已成为女人美容保健的重要部分，所以在大部分人中，出现了不太重视头发长短的倾向。然而，不管是东方还是西方，有着瀑布般浓密修长的头发，一向被看成是女性美的象征。

剪头发能减掉坏情绪

尽管如此，自古形成的审美观念仍然有很强的生命力。生活中，有些女性轻易不肯变换发式，这就如同要她们换一张面孔一样，需要三思而行。究其缘由，原来变换一个发式，往往隐喻着告别一段过去，抑或是离开一个不舍的男人，但又有着迎接一个新的开始一般的兴奋与不安……因此，在女性把头发剪短的时候，她的内心世界一定发生了很重要的变化。

演员米亚·方娜在主演电视剧《油画铺》时，给人留下了身材苗条、头发修长的印象。但是当她回到现实生活，突然出现在公众面前时，却把曾经的一头秀发剪得很短。据说这是方娜同弗朗克·希拉特拉谈恋爱后紧接着发生的事。

另外，女演员约翰·芳登在同电影导演罗杰·巴德姆离婚后不久，马上发表了反对越南战争的演说，并毅然剪短了作为她个人标志的一头长发，以自己的实际行动支持妇女解放运动。由此看来，当女性剪短头发的时候，心理上是想让别人知道，站在人生十字路口的她，要郑重地向自己的过去告别。

一个人的情绪好坏，似乎与理发扯不上任何关系。然而，意大利心

理学家莱森斯却建议女人们在情绪欠佳时，不妨去理发，这样可以调节心理的不平衡。研究人员发现，从美发厅出来的女性，不仅看起来漂亮，而且她们的情绪也明显比之前好很多。另外，通过将电极接到女性身上的实验也能观察到，在洗头、梳剪并吹干的过程中，她们的精神会变得非常愉快，而且心律也变缓，血压呈下降趋势。这位心理学家还认为，一个人在情绪变坏时，如果能改变一下发型，可以抑制坏情绪的早期发作，而且还能干扰引起抑郁症的激素的产生。

5 嘴对瓶口喝饮料，竟是怪癖

> 最近一段时间，我发现女友在喝饮料的时候，总是会把嘴紧紧地抵在瓶口，猛灌下去，喝到底儿的时候，甚至都不舍得拿开，她的这种举止让我感觉很不文雅，就连我身边的男性朋友也有些看不惯，这让我很没面子，不知道是女友的习惯不好，还是她有什么癖好？

当欲望得不到满足时

从精神分析学的角度来看，初生婴儿吸吮母亲的乳头，嘴唇上能获得某种快感；但是这种心理并没有随着时间的推移和心智的成熟而完全消失，于是，平时总是处在这种欲望得不到满足的状态。所以，我们经常会看到婴儿们通过吸瓶嘴或者吮手指，来使自己不满的欲望得到满足。

其实，这些初生婴儿还没有完全脱离幼儿期，还没有脱离精神分析学所说的“口唇期”。据精神分析学的说法，一个人的心理发育可分为口唇期、肛门期、生殖器期和生殖期。如果任何一个时期的发育受挫，就会造成一生的心理畸形。其中，口唇期重在食欲的满足，受挫于嘴唇期的人往往一生欲壑难填，极易形成拜金狂、守财奴葛朗台类典型的病态

人格。

当然，欲望不满足并不完全是指对性不满足。这种欲望不满足情况往往是女性们下意识中一掠而过的东西，在很多场合，她们自己也不能明确地发现这 是种什么欲望。那些瓶不离口的女性也不完全都是把她们的欲望一下子就表现出来了。

狂饮饮料的背后

在美国电影事业发展史上，刘·席勒的杰作《我俩没有明天》，是一个根本性的转折点。在这部令人耳目一新的影片开头，作者一反传统的表现手法，影片的女主角波丽把可口可乐的瓶口紧紧地抵在涂得猩红的嘴唇上，紧接着就是往肚子里猛灌饮料，一口气就把饮料喝了个底儿朝天，她还怔怔地把空瓶留在嘴边。

此时的波丽正一个人待在荒凉的乡村小镇上，心情抑郁，无所事事。直到后来结识了一位叫克拉伊德的男人，于是整天同他混在一起，成为波丽·克拉伊德大盗，弄得当时的美国社会惶恐不安。

波丽这种狂饮饮料的形象，不知是不是导演故意埋下的伏笔，有意暗示女主角未来的命运？影片中的女主角对生活的一切方面都感到不满，眼看着像火一般燃烧起来的欲望得不到满足，电影开场的这一幕正是像波丽这种女性的心理的一个巧妙反映。

6 女人对女人有好感，正常吗

vivi是一名已婚女性，有一个幸福的家庭，还有个可爱的9岁女儿。但一直以来总有一个问题困扰着她，就是vivi总会不由自主地对突然出现在眼前的漂亮女孩有种特别的好感，很希望和她们接触，当然，也就是简单的喜欢而已，而且实际接触过几次后也就没什么感觉了。

vivi后来想想，觉得自己好傻、好变态，为什么总会控制不住自己对同性的喜欢呢？现在更让她担心的是，这会不会遗传给她的女儿？她觉得自己的家庭很幸福，女儿也很乖巧听话，老公又会赚钱对她们也好，她实在是不想让这种癖好影响到他们……

vivi到底是怎么了？这会是同性恋吗？还是她有什么心理障碍？

大部分人都是“双性恋”

其实，我们大部分人天生都是“双性恋”，只是由于社会文化的传承和约制以及生理的需要，促使我们更多地转向异性恋。而且，无论是同性还是异性之间的这种“恋”，其基础都是“喜欢”，是人类对任何一个能让自己“赏心悦目”的对象都会有的一种内心愉悦的状态。只是，当我们认为这种反应是不应该的时候，这种喜欢反而被加上了反常或者邪恶的色彩。

世界著名的女性日记小说家，被誉为现代西方女性文学的开创者阿娜伊丝·宁在日记《火》中曾这样写道：“不论什么爱情，我都无法抵抗，我的血液开始起舞，我的双腿张开。”这位颇有争议的双性恋女人，先是迷情于作家亨利·米勒，然后又爱上作家的妻子琼。

TIPS同性恋

是指一个人持久性的对同性产生情感、浪漫和性的吸引，无论这样的吸引是否从外显行为中表露出来。同性恋是性取向的一种，是自然的存在，动物世界中也分布着各种性取向。现代研究显示，同性恋不是一种精神疾病或心理障碍，只是一种性倾向，是人类与生俱来的特征。

在阿娜伊丝·宁之后10年，美国人阿尔弗雷德·金赛对性行为问题做了两次大规模的调查。为此，他还做出这样的断言：所有实践的出现和安排都是有连续性的，从异性恋到同性恋，中间会有一个过渡阶段，那就是双性恋。

其实，仔细观察一下，在我们身边，只要是漂亮、养眼的人，无论男女，很多人都会多看上一眼，当然也会有“喜欢”的好感，这确实很正常。所以，你要正确地认识到，你对这类“漂亮女孩”的喜欢只是一种很正常的现象而已。其实你自己也知道，“漂亮女孩”虽然能吸引你，并让你想和她们接触，但仅此而已，不是吗？这和“同性恋”并没有任何关系，更不可能是心理障碍。

心理学家怎么说

法国波尔多第二大学的性学教育主任克洛德·埃斯图吉告诉我们：“成为双性恋，光是不在乎社会评价是不够的。我们的性征是由心理构造决定的，而每个人的心理构造是不同的。”事实上，在每个人的潜意识里，都会有点双性恋的倾向。克洛德·埃斯图吉认为，这种倾向来自我们小时候对父母的双向模仿。

其实，早在20世纪初，弗洛伊德就提出“心理双性恋”的概念，也就是“每个性别表现出另外那个性别的某些特征”的观点。弗洛伊德认为，在每个人的身上同时拥有“男性和女性的一些特征，而这些又进一步构成科学领域里最含糊不清的概念”。

关于这一点，性学专家菲利普·布鲁诺则给出明确的解释：“如果一个异性 恋者有一些对同性的性幻想（反之亦然）并不表示他会将之付诸实践。人格的平衡就是在对还没经历过的其他事情的幻想和压抑中实现的。”

所以，对于vivi来说，生活中的她有幸福的家庭，有疼爱自己的丈

夫，而所谓的“对同性的某种喜欢”也仅仅是短暂的喜欢而已，其实很多人都会有这样的心理，这是很正常的。完全不用担心，也没必要胡思乱想，当然，这更不可能会遗传。

7 对墙壁的装饰欲，也能透露你的心

跟大多数女人的想法一样，我对房子的装修总是要更挑剔一些，不是豪华就行了，最重要的是能让自己一眼就觉得爱上它，有时候面对室内墙壁的空白部分，我也会绞尽脑汁好半天。

毫无疑问，家是心灵的憩园、休息的港湾。随着生活水平的提高和居住条件的改善，在愈加讲究精神生活的年代，人们对家居环境的装修欲望也越来越高，而那些对装饰墙壁情有独钟的女性，又有着怎样的想法呢？

你有装饰墙壁的欲望吗

很多人都有过这样的体验：当我们收到朋友的请柬，邀请我们去她们家做客。去多了不同的家庭，我们就会观察到这样一个现象：就像人的个性各有千秋、千差万别一样，从衣橱的结构装置、摆设到窗帘的颜色，不同居室的装饰风格也会截然不同。从某个角度我们可以说，房屋结构和室内装饰，往往能体现房屋主人的个性，其中最大的不同自然是墙壁大块空白部分的装饰布置。

一般来说，如果室内墙壁上的空白部分越多，那么居住在里面的人越容易感到精神不安。这是因为，没有任何装饰的洁白墙壁给人一种清冷凄凉感，会加深内心的孤独意识，给人一种强烈的心绪不宁和孤独感。关于这一点，只要大家联想一下在医院住院时的感觉就很容易理

解。在住单间的病患者中，有不 少人因为受包围自己的雪白墙壁的刺激，往往旧病没有治好，反而因为这种不适宜环境的刺激而加重了病情。

喜欢把室内墙壁装饰得满满的女性

从反向思维来考虑，那种把自己室内的墙壁上装饰得满满的，连一点空隙都不留的女性，她自己往往不能忍受孤独，是一个非常害怕寂寞的人。

有一次，我参观了从农村到大城市来集团就业的女性们所住的集体宿舍。在她们两人合住的房间中，墙壁上贴满了广告宣传画、歌坛红星照片、社会名流的剪影、小旗帜之类的玩意儿，可以看出她们渴望丰富精彩生活的强烈情绪。在大城市人际关系日渐冷漠、疏远的日常生活中，远离亲人的她们大概是想通过把墙壁装饰得色彩斑斓，以排遣那种不可遏制的寂寞情绪吧。

女性装饰的对象一般不仅仅限于墙壁，她们总是喜欢将整个房间装饰得五花八门。这种女性，就像刚才所讲的住在集体宿舍中的女性那样，如果不把自己整天面对墙壁的所有空白都用装饰物填满就誓不罢休，她们往往通过填补墙壁空白部分的行为来填补心灵的空虚。

8 喜欢坐在最后一排的女人隐藏着怎样的秘密

通常，当我一个人外出坐公交时，往往会选择坐在最后一排的位置，这是什么心理？其实，生活中，人们的这些看似对座位无意识的选择无一不反映了内心的需求，其中也隐藏了很多心理原因。

座位选择揭示心理秘密

曾有一家知名外企来大学招聘，当时有800多人参加他们的宣讲

会，但是要在大会结束时留下1/3的学生准备下一轮的选拔。大家都很好奇外企如何快速发现人才，因为就算花上一整天的时间也不可能对800多人完成一对一的面试，更何况两个小时的宣讲会？原来主办方把重点放在了座位的选择上。

首先，考官会看进场的状态，谁坐在前面就先留下谁，最后三排几乎没有任何希望，而且坐角落两边的也不要。坐中间的要看听课状态，如果态度认真，并且眼神有互动，或者是积极回答问题也可以考虑，这样就会留下三分之一的同学。

然后，考官会分成几个小组，组织团体无领导的小组讨论，问一个问题，看谁的回答最积极、最有逻辑性，看谁的回答最具有沟通能力和协调问题的能力，谁更能够包容别人……如此一来，只用了一个下午这家外企就选出了适合自己企业的员工。随后，有很多公司也纷纷效仿，他们认为通过这种方法简便 高效，更重要的是“精准”，何乐而不为呢？

那些喜欢坐在最后一排的女性

一般来说，喜欢坐后排的女性的这种行为同她们是否聪明、容貌是否美丽没有直接联系。

也许有人会质疑，通过人们在某些特定环境中挑选的位置或者对座位的特殊偏好就能够读出人们内心的真实想法吗？座位又是如何泄露这些秘密的呢？

如果仔细观察你就会发现，人们在选择座位的时候通常都有一定的规律。意大利非语言交流学家马克·帕克利对人们在车厢中的行为做了多年研究，他认为当人们上了空的公交车后一般都不会选第一排座位，这里的座位通常到了车厢快满时才会有人坐。再比如，在一些令人感到枯燥无趣的会议上，先到的人往往都往后面坐，似乎台上的领导看不到

自己才是最好的位置，最后赶到的人由于没得选才会坐到前面。公司举行晨会的时候，也有这种情况。除此之外，亲朋好友在拍团体照时，谁在最前面，谁在最后，往往都分得很清楚。

有的女性就像喜欢坐在最后排的学生那样，不喜欢在大庭广众之下抛头露面，她们的性格大多内向，喜欢默默沉思，总是躲在人群视线的后面。喜欢坐在最后排的女性在同异性交往的时候，也不愿引人注目，避免自己主动去交际的倾向比较明显。因此，作为男性，若想打开她们紧闭的心扉，在态度和说话的方式上，就应该客气一点。只有这样，才是拉近与她们之间距离的巧妙办法。反之，若是出言不逊，往往会使她们避而远之。

9 为什么女人喜欢让自己的经历听起来更具“戏剧成分”

最近，我的一个闺蜜在感情上遇到点波折，在我看来，恋爱中的男男女女难免会有这样那样的困惑，这是很正常的事情，但是她却喜欢把事情的细节描述得凄凄惨惨，好像她受了天大的委屈似的（事实却并非如此），不听她诉说吧，又似乎不尽情意，只好随着她。

其实，女人说话喜欢夸张，以及夸大情绪是很常见的。和别的女人聊天时，她们也完全能接受这种现象，这是女性社会的组成结构之一。

为什么我们的话里总会有戏剧性的成分

还记得有多少次你曾为了让某件事听起来更重要，会夸张地描述一些细节，或者在复述的时候增添一点戏剧性的成分呢？其实，大多数人

都想让听起来值得夸耀的事情发生在自己身上，即便是一些差一点儿就发生在我们身上的事情，也足以让我们，还有周围的人兴奋不已：“我们公司有一位男士，如果他周一而不是周二出发的话，他就会坐上那架失事的飞机。”

当一个人流鼻涕了，如果我们声称他得了“流感”，那么他往往会引来更多的关注；一次小的交通延误，最终常常会被传说成一个“令人难以置信的交 通堵塞”；如果我们经历的一次沙尘暴是猛烈的，那么它听起来就会格外的吸引人；青少年的家长常会担惊受怕地说，他们的孩子总是不按正常的青少年的想法来行动，难道真的是这样吗？其实，很多时候，我们所说的话里总会有不少的戏剧性成分，只是我们身在其中，看不明白而已。

女人为什么爱夸大其词

不管男人女人，讲话都是会夸大的。不同的是，男人夸大的是事实和资料，而女人夸大的则是情绪和感觉。相比男人，女人的大脑往往注意的是人，以及她们对生命的梦想和感情生活。她们会夸大的就是和这些有关的事情，这样聊天才会更有趣。

一般来说，女性的好奇心总是很强烈，她们喜欢听别人讲身世，也喜欢向别人讲自己的身世。由于女性总是以自我为中心，对于自己所关心的事情，也希望对方予以足够的关心。所以，她们的自我中心观念往往要比男性强。正是由于她们存在这种想法，所以常常因对方不予理睬而感到痛苦不堪。假如你认识的一个女性对你说：“我念小学的时候，很像这个孩子。”而你对这种家常话一点也不感兴趣的话，她很有可能会露出意犹未尽的失望神情。

当女性遇到打击她们信心与意志的事情时，总希望找一个可以信得

过的对象，跟他们谈谈自己的身世，然而她们的目的，并不是要从对方那里得到解决问题的办法。

如果女性诉说的对象是男性，那么男性很可能会意外地听到她心中的很多秘密。但是，还有另一种情形，那些在不稳定行业从事工作的女性，为了博取他人的同情，总是胡乱编造一些自己的身世，把她们的经历与遭遇说得糟糕至极，以此换取对方的同情或利益。可以说，这种女性谈自己身世的目的性很强。

即便如此，我们也不能简单地用女性的身世来判断她们品行的好坏。如果她们真诚地把某个男人当成自己的恋爱对象，会坦诚地向他谈论自己的身世。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我喜欢独处，在人多的场合待着会感到很不自在，所以我也很少出门，算是一个“宅女”吧。可家人觉得这样不好，非要我去看心理医生。“宅”是一种病吗？

霍尼解答

随着电话、网络等通信技术的普及，极大地方便与扩展了人类交流的方式和范围，大多数的人际交往足不出户就可以完成，结果导致很多时候面对面的交流已经不是必需，于是宅男宅女就兴起来了。

对于那些有轻微的社交恐惧症的人而言，他们仅仅是害怕与人面对面地交流，电话、网络就成了一种非常好的与人交流的工具。在网络社交中，一个人会有更大的控制感和安全感，所付出的努力与可能受到的伤害也会更小，也更容易获得满足感，因此越来越多的人愿意用这样的方式与他人交流。

然而我们毕竟是社会性动物，需要组成群体，相互交流、协作与竞争。因此，传统的面对面的交流方式有着网络社交不能替代的功能。相反，如果被一个群体排斥在外，或者与另外一个人的交流出现问题，就会使我们产生负面的情绪，使得我们更难于融入真实的社会之中，更不利于我们适应复杂多变的社会环境。

由此看来，“宅”并不是坏事，但是如果你能够抽更多时间在真实的社会环境里与更多的人交流，你会获得许多意想不到的乐趣，同时也会让你的生活更加健康。

（2）

网友求助

我听身边的哥们说，交女朋友之前，不妨先请她喝杯奶茶。如果她习惯咬吸管，那么这样的女人，在哺乳期的时候都是用力咬着母亲的乳头吃奶的。哥们还特意补充说，这样的女性性欲往往很强烈，做爱的时候也会表现得激烈狂放，甚至一般的男人都吃不消。不知道，这种说法靠不靠谱？

霍尼解答

在前文中，我们提到了口唇期，是说从出生到1岁半左右的婴幼儿，主要以吸吮、咬和吞咽等口腔活动为主，以满足本能和性的需要，但是这并不意味着任何与咬东西有关的行为都是口唇期的表现。在1岁半之后这种现象就会自行消失，从而转入下一个时期。

再一点，抛开一切既有理论，从日常生活角度出发，我们也可以做出这样的分析：你带一个有暧昧关系的女人去奶茶店，这个女人之所以跟你去恐怕多少也对你有好感，你们坐下来聊天喝奶茶，然后你发现这个女人不停地咬吸管，很可能是心理紧张所致，也可能与人在紧张情况下的自我保护意识有关，若是仅说与性欲有关，就未免过于片面和武断了。这只不过是关于心理学的一个冷笑话而已，只要这种行为没有影响到日常生活，就不必过于认真。

（3）

网友求助

一个周末，交往了一段日子的女友邀请我去她家里做客时，突然主动拿出她小时候的照片给我看，这让我既好奇又欣喜，我们的关系是不是就此确定了呢？

霍尼解答

通常女性会很介意给别人（尤其是异性）看自己小时候的照片，尤其是刚出生没多久时的裸体照或是念书时的大头照。因为女人总觉得自己小时候的照片都非常的“囧”，别说是异性朋友了，有时甚至连闺蜜都无法看到。如果有一天，她拿出小时候的照片给你看，也许就是在暗示对你的好感。因为她已经 对你撤除了心防，你应该要好好把握住机会。

（4）

网友求助

我的爱人很喜欢用小玩意装饰房间，在家里的墙壁上挂满了各式各样的小玩具，在书架的空余地方，零零散散地摆放着外出旅行时买回来的惹人喜欢的装饰品。我知道她是一个很有生活情调的女孩，可是毕竟都已经成人了，还把大部分精力都放在这里，不免担心她是不是不够成熟？

霍尼解答

动物在哺育下一代的时候，总要用心搭建自己的窝巢，用心改善它们的舒适程度。这种窝巢的意义不仅是为了保护雏儿，防御外敌的侵入，而且还在于它形成了一种特有的归宿感，好让它们一心一意地生儿育女。

对人类来说，相当于动物巢穴的，毫无疑问就是家庭。女性热衷于用装饰品来装扮自己的家庭，好比动物那样打穴筑巢的本能欲望的表现。这些五花八门的装饰品正是她们热衷于制造一个安乐窝的明显证据。如果这个女性是家庭主妇，那么在外出与私守家庭这两者之间，她肯定会优先考虑后者。如果是未婚的单身女性，那不用说，她很有可能会成为不错的家庭主妇。

第十章

你是在发脾气，还是在发神经

——揪出女人情绪失控的“真凶”

小测试——你情绪化的指数有多高

你是一个庸人自扰型的人吗，一点点小事都放不下？还是别人眼中的“开心果”，整天乐呵呵地过无忧无虑的日子？不论你的情绪起伏如何，都可以反映出你对生活的态度，来做做下面这个测试，分析一下你的性情吧。

当你一早起来看见自己的脸油亮又很脏的时候，你会有什么样的表情？

◎ 生气的大臭脸

你情绪化指数20%：你很容易压抑自己，认为自己是让大家依靠的，所以有很多的苦都往心里藏，不过要注意的是你很容易有暴力倾向。

◎ 皱眉的苦瓜脸

你情绪化指数90%：你属于感觉派，只要感觉一来的时候就会非常脆弱敏感，常常担心自己是不是不够好、别人是不是不喜欢自己……

◎ 没表情的呆脸

你情绪化指数50%：你在工作上的表现很理性、很独立，不管有什么脾气都会压抑下来，觉得不可以太情绪化，因为这样不够专业，不过在私生活上却很容易情绪化，经常会为了感情的事情使得情绪上下波动。

1 看偶像剧的时候，为什么女人很容易动情

偶像剧有人喜欢，有人讨厌，还有人边追边吐槽。不知从什么时候起，偶像剧开始影响Cindy的生活，让她乖乖地坐在电视前面，忍受比电视剧还长的广告。有时，她还会跟随剧情的发展而掉下心碎的泪水，把眼睛哭得又红又肿。这一切不得不让周围熟悉她的人惊问：“偶像剧真这么有魔力？”

偶像剧引起的心理共鸣

诗人拜伦说过：爱情是男人生命的一部分，却是女人生命的全部。虽然值得商榷，但也由此看出情感在女性生命中的重要地位。

观看偶像剧的主体大多是女性观众，之所以女性观众对它偏爱有加，是因为偶像剧表现了女性的现状，再现了女性内心的理想，如女性面对社会激烈的竞争，家庭的重担，真爱的背离，矛盾的心态等，都可以在其中找到。

TIPS心理共鸣

心理共鸣是运用心理学中情感共鸣的原则而总结出来的一种说服方法。

而且偶像剧的出现更是让女性看到了一个个美妙的童话，虽然明明知道不可能在现实中复制，但却可以在心灵上得到一丝安慰。心理学上称这种现象为“心理共鸣”。

一些文艺作品之所以能够扣人心弦，并且能在很长一段时间里留在观众心中，就是靠演员与观众、情节与观众之间建立的情 感联系。一旦演员和观众之间的强势情感链接形成，就意味着观众进入了演员的角色，产生了情感共鸣。

心理学专家还给出这样的结论：当观众感觉自己和演员相似时，就

很容易被说服并接受人物的真实性。因此，观众自然会在他们所观看的电视节目中进行最大的情感投入，也就会很容易地为剧中角色的爱情故事感到心碎神伤，甚至痛哭流涕。

偶像剧会不会把女孩子们“教坏”

当女孩们痴迷于偶像剧或是爱情小说时，常常让她们的男友大为不解，有时甚至嗤之以鼻。其实，不仅男人无法理解女人的这种行为，许多中年女人也无法理解为什么正值青春期的女儿偏偏喜欢言情小说、韩剧。她们担心女儿会被这些书和电视剧所影响，变得不切实际，喜欢幻想，脱离现实。偶像剧会不会把女孩子们“教坏”呢？

从儿童时期开始，女孩就比男孩接触到更多的浪漫爱情小说，童话故事中王子与公主的美好结局常常让女孩子们的童年充满了绮丽的梦，漂亮的芭比娃娃也让女孩子感觉自己像小公主。

当女孩进入青春期以后，又开始花费大量时间幻想美好的爱情，渴望自己像故事中的女主角那样邂逅一段完美的爱情。于是，她们的生活被大量的爱情小说和偶像剧充斥着。相比爱情小说，浪漫的爱情偶像剧更能直白地展示女孩子们对于爱情的种种幻境：高雅的烛光晚餐、华丽的旋转木马、深情的告白、英俊的富家子，这些画面让女孩子的梦在影像中变得更加鲜活。

然而，英国两性关系心理学家苏珊·奎利姆却认为，爱情小说和偶像剧不仅会给女人错误的两性关系预期，从而影响她们与男人的正常交往，而且还会损害女人的身心健康。如苏珊所言“在这些文艺作品中，作者往往会故意忽略一些社会问题，不会告诉你一个单亲妈妈该如何生存，也不会提到家庭暴力，更不会教你如何正确地避孕”，男女主角们似乎永远都不需要工作也能得到环游世界所需的金钱，这些都是非常不切合实际的。

一项发表在《媒体心理学》上的研究指出，偶像剧看多了，还有可能影响 人的思维方式、判断能力、逻辑性等。心理学家的话可不是空穴来风，有专家指出："偶像剧其实就是靠着环环相扣的剧情牵着人继续看下去，看偶像剧太投入，或因感情上和剧情引起强烈共鸣而在脑中留下深刻印象时，可能会影响人正常的思维能力，混淆虚构的剧情和现实。"

这是因为看冗长的偶像剧，观众往往不需要动脑思考，只需要沿着缓慢的节奏向前进展就可以，这样一来，人的思维方式也会沿袭剧情发展，不仅如此，还有可能养成遇事情不喜欢动脑的习惯。

此外，奥地利林兹大学心理学家马库斯·艾派勒等人还发现，看完一段电视、电影或小说后，人的行为、思考方式等会不知不觉受到影响，与剧情或者小说中的情况趋于一致。如此说来，看完一部长达数十集乃至上百集、有着一个傻乎乎还带着一股冲劲儿的女主角的偶像剧的话后果真是有点不堪设想。

值得庆幸的是，偶像剧里也并不完全是只有笨笨的女主角，更多的是关于友谊、梦想、勇气和爱。

2 歇斯底里的女人因什么而抓狂

"我很爱我的女友，对她也很好。相处半年下来，几乎每天我都带她吃好吃的，礼物也挑贵重的买给她，条件允许的话，还会带她自驾游，费用全部由我承担。可以说，只要女友需要，我随叫随到。可是即便这样，她仍然总是说我不在乎她，说我不够爱她。然后，她还会以此为理由，对我歇斯底里地谩骂和哭闹。为此，我们常常隔三岔五吵架，没完没了。我真不知道该怎么办？"

为什么她时而和男友争吵、打闹，甚至歇斯底里地发怒？女人歇斯底里症发作的时候，到底在想些什么？

女人为何常引起歇斯底里症

德语中，歇斯底里Hysterie一词的语源来自古希腊语hystera，原意为子宫。事实上，性器官没有疾患的女人、男人甚至儿童也有歇斯底里现象，因此这个词显然不那么贴切。不过，性器官异常的女人发病更多却是一个不可争议的事实。应该说，性器官病变对女人造成了极大的精神影响，而这一精神因素恰好成为导致女性歇斯底里的诱因，而性器官的病变本身并不是直接的诱因。同样的，在女人一生中，月经、妊娠、产褥、禁欲等也都是歇斯底里的间接诱因。

有这样一对夫妇，他们生了第二个孩子以后，妻子的手腕突然不能动弹了。经过检查才知道妻子并没有什么生理上的毛病，而是患了心理性的机能障碍症。这是因为她的丈夫在她临产的时候没有去探望，这让她非常伤心，由此引起了歇斯底里症的发作。

从做丈夫的立场看，生第二胎没有令他像生第一胎那样激动，因此没有向妻子表示自己的感激、体贴和爱护，但是从妻子的立场看，不管生第几胎，分娩时的痛苦和困难，从来都是不会变的，做丈夫的应该对自己始终如一地关怀才对。于是，这位妻子会出现这种症状，完全是消极性因素诱发的。

还有一个例子，一个非常热衷于打高尔夫球的丈夫，某天回家，惊讶地发现妻子被绳子绑了起来。起初他还以为家里来了强盗，后来才知道，原来这位妻子对丈夫天天沉溺于高尔夫球极度不满，心里忧郁过度，幻想强盗来了，并杀了她的丈夫，最终还把她自己也捆了起来。

事实上，这位高尔夫球爱好者的妻子，完全是由于歇斯底里症的发作，才把自己捆了起来。这种歇斯底里和前面那个例子不同，不是当事人自己身体麻痹的消极性发作，而是幻想症并伴随行动的积极性发作。

关于歇斯底里症

> 一般认为，十五至二十五岁的青春期是歇斯底里症的高发期，因为这个年龄段的人情感波动剧烈，对于精神刺激的感受也特别敏锐，其次是更年期女性、三十至四十岁的中年女性。八至十五岁的少儿也会发生歇斯底里，甚至一至三岁的幼儿也偶有发生，被称为小儿歇斯底里。

歇斯底里症也被称作癔症，是一种常见的精神病。目前来看，精神异常是所有歇斯底里患者所共通的症状，并且具有一些共同点：极易受到外界事物的影响和刺激，情感脆弱，情绪易激动，容易从一个极端走向另一个极端，喜怒哀乐不稳定；喜欢夸大事实，虚构事实尤其是自己的病情，以博取别人的同情；任性，执拗，一般为人机敏灵活，但有时也会显得迟钝。

歇斯底里是人类心理的一种原始反应，歇斯底里的女人可以从中体验到一种自我满足感，产生出自己是舞台上女主角的错觉。在上面所举的第二个例子 中，妻子的这种行为只是因为悲痛或愤怒等某种单纯的精神刺激，导致情绪极度高涨，以至于瞬间爆发，患者的潜意识是想让对方明白自己是多么悲痛，多么愤怒，试图通过将对方一同卷入这种状态而让对方认同自己。

通常来说，女性经过歇斯底里地发作，发泄一通后，往往会脱离危险的境地。然而，若是不了解这一特征的人碰到这种事情一定会慌了手脚，心脏是不是停止跳动？脉搏还有没有？甚至还会向周围的人求救或

拨打急救电话，周围的人更是六神无主，拿不定主意。

3 为什么一摸方向盘，淑女也疯狂

悦文是位中学语文教师，平日里是个标准的淑女，对同事和学生经常面带微笑，特别是作为班主任，在与家长或学生谈话时更是极富耐心。但自从成了有车族后，她下班回家心情常常会变得很暴躁。为什么会发生这种变化呢？

“人车合一”的错觉

人们在开车的时候，难免会遇到堵车、被别人强行超车，或者是遭遇紧急刹车，这些情况总会无形中影响心情。尽管我们都非常清楚，面对这些情况，保持平和心态稳健驾驶的人才是成熟的驾驶员。但是，很多开车的人却无法达到这个境界，每每遇到突发情况，顿时就会有一股无明火从脚底直冲头顶。要么对其他驾驶员破口大骂，要么左冲右突，甚至冲到前面，不惜违反交通规则对其他车辆进行报复。尤其是那些原本温厚随和的女人，在遇到上面这些情况时会突然变得很狂躁。究竟是什么原因导致了她们发生如此大的性格突变呢？

有一种说法认为，这样的人在开车时，产生了一种“人车合一”的错觉。每个人都有自己的私人空间，如果把比人体大很多的汽车错误地认为就是自己身体的话，那么，这个私人空间的范围也会成比例地放大。

与私人空间入侵者开战

心理学家C．金分析说：“驾驶员之所以会有这种行为，是因为当他人闯入 自己的私人空间时，在体内肾上腺素的刺激下，人们常常会变得非常具有攻击性。”

TIPS私人空间

私人空间是指在我们身体周围一定的空间，一旦有人闯入，我们就会感觉不自在。人们对他人侵入这一空间所做出各种反应，叫做“私人空间效应”。

这就好比乘电梯时，人们总习惯仰头往上看，其实，这正是私人空间效应在作怪。在电梯中，由于电梯是一个非常狭小的空间，人与人的私人空间出现了交集，也就是说互相感觉到对方进入了自己的私人空间，所以会感到不舒服，想尽早离开电梯这个狭窄的空间。向上看正是想尽快“逃离”这个狭小空间的心理的表现。

确实，一旦有汽车从身旁靠近，并且准备加塞到自己前面时，人们往往会感觉对方侵入了自己的私人空间，因而在心理上会产生某种程度的压迫感。所以，为了夺回自己的领地或者防止他人侵入，我们就会做出不同于平常，甚至是危险的驾驶动作。

然而，这样开车不仅给自己带来了极大的风险，还会产生一系列连锁反应，结果只能使自己进一步丧失理智，从而带来更大的危险。特别是那些平时精神压力比较大或者容易紧张的人，即使平日里给人斯斯文文的印象，在开车时也会变得暴躁起来。

除此之外，心理学家还认为开车后性情大变，并非有意为之，而是这一行为激发了人们藏在内心的冲动，满足了特定的心理需求。

在日常生活和工作中，人们很多时候并不能得到放纵和满足，因此，开车成为一种补偿方式——让人得以随心所欲，填补理想和现实之间的鸿沟。汽车作为一个独立的空间，当女司机钻进驾驶室时，也就意味着远离了自己熟悉的人，找到了专属自己的“领地”，可以充分释放情绪，变得无所畏惧。再者，对强烈刺激的需求，也是人的本能之一。在

刺激的环境下，大脑会分泌多巴胺等让人感到兴奋、快乐的物质。因此，即便是对温文尔雅的女性来说，冒险本身也有着难以抗拒的吸引力，一摸方向盘，淑女也疯狂，就更是在所难免了。

4 女人让你不断重复一句话，她是神经质吗

薇常常批评他的男友不敏感，不体贴，不爱说话，很少表达爱意；而薇的男友则常常批评她废话连篇，有强迫症，总是强迫自己说不切实际的甜言蜜语……

为什么男人与女人的思维方式如此不同？澳大利亚研究身体语言和行为学的专家在大量地研究和调查后认为，男女头脑的差异决定了男女之间的行为能力、生活方式和两性交往等方面的差异。

男人讲话的宗旨——简明扼要

在男人的世界里，简明扼要可以说是他们讲话的宗旨，于是他们总是习惯直截了当地表达自己的思想。对于任何重要的事情，男人总是争取一句话就能交代清楚，从不多说一句废话。在他们看来，如果同样一句话，反反复复讲几遍，对方就会产生戒备之心，给人虚情假意，缺乏诚意的感觉。

在这一点上，女性与男性的看法则正好相反。不管是开心的事还是痛苦的事，她们都要反复说几遍，否则心里就不舒畅。对于一件相当重要的事情，用简简单单的一句话交代，在女性看来简直是不可思议。

特别是有关婚恋方面的话题，女人总是能够在爱的话题中不停地发问，不停地寻觅种种甜蜜的回应。其实，她们想要的很简单，无非是男友重复说几遍 甜言蜜语就可以满意。

她是怎么变成他眼里的神经质女人的

要知道每个人都喜欢听好听的话，女人也不例外，她渴望听到男人的赞美，渴望听到男人的甜言蜜语。即使是骗人的话语，善意的谎言，她们也会百听不厌，女人毕竟还是女人。她们只有听了多遍以后才会相信对方，心里才会产生安全感。更何况，说“我爱你”对女人来说一点都不困难，女人的大脑思维结构，使她的世界充满感觉、情感、交流和语言。

遗憾的是，就是如此容易的事却常常被男人习惯性地忽略。许多男人是承诺的恐惧者，他可能分不清欲望、迷恋和爱，他所知道的只是不能放弃这个女孩。这也解释了为什么男人常常会诧异，曾经那个温婉贤淑的女人怎么会变成一个神经质的女人？

事实上，女性理解暗示的能力要比男性强得多，她们是感性胜过理性的动物。所以，与其对女性引经据典，写长篇大论的情书表白，倒不如不厌其烦地向她简单地说几遍“我爱你”有效，这才是真正能够打动她们芳心的最有效的“绝招”。

5 她抱着宠物聊天，是紧张还是抗拒

我认识了一位女孩，自我感觉相处得还不错，就是迟迟不敢表白。我知道女孩即使喜欢你，特别爱你，面对表白，她有的时候也会不好意思答应。但是，有的时候贸然表白，又会遭到拒绝。女孩的心情还真是奇怪，猜也猜不透啊。

从一个真实的故事说起

某男生认识了一个女孩，却始终不敢向对方求证心意。有一天，他好不容易鼓起勇气去女孩家拜访，想要借机表达自己的情意。女孩虽然

对他的来访有些吃惊，但还是热情地接待了他。

当这位男生看到女孩对他的态度如此和善亲切时，心里就暗自推断或许这正是她对他有好感的表现。于是，他十分欣喜，想要找一个适当的机会，向女孩表达自己一直以来的爱慕之情。

从抚慰心灵的角度来讲，女人养宠物，是情感的需要。因为宠物可以“宠”着女人，帮助主人减少心理压力和焦虑，降低内心的抑郁度，提升她们的自我认知，陪伴她们走出痛苦。

当女孩的父母好不容易离开，房间里只有他们两个人时，这位男生正想开口说明自己此次的来意时，女孩却把自家的小狗抱在了膝上，又是轻轻地抚摸它的头，又是不时地和它亲密地说着话。而女孩对这位男生的话却置若罔闻，完全是一副心不在焉的神情。

把宠物抱在膝上的真实用意

从女孩的神态来看，也许很多人会猜测她是对与这位男生的单独相处感到害羞，有些不好意思，所以借小狗来掩饰自己的紧张情绪。实际上，这位女孩是用小狗这个工具，向对方暗示她拒绝建立进一步关系的情绪。

为什么这样说呢？首先，把心爱的小动物抱在膝盖上的行为极具象征性，可以说，女孩的膝盖部分象征着她的领域神圣不可侵犯。也就是说，她在无意识中，不想接受对方的感情。其次，就像“促膝谈心”这个成语一样，两人对坐时，膝盖靠近，正所谓促膝，彼此之间亲密地谈着心里话。如果她把你的话听进去了，自然会身体前倾。如果抱着宠物，那么就会妨碍自己凑近对方，她肯定会选择放下。既然这个女孩开始谈话前就抱起了自己的宠物，隔开距离，很显然，她想一开始就给出这样的信号：自己对男方没有什么兴趣，而且在她内心深处根本无视对方的

存在，有让对方马上离开的强烈意愿。

这位男生虽然内心激情澎湃，但心仪的女孩始终只和宠物交流，并不给他机会，他也只好找了个理由告辞，从此中断了对这位女孩的追求。

6 当女人说“我不理解你”的时候，意味着什么

洋子和男友交往已经差不多半年了，但两个人之间好像始终有道墙隔着一样，洋子常抱怨道：“你为什么会有那样的行为，我实在不理解。”“你这个人，到底在想些什么，我实在猜不透。”她的男友也觉得很无辜，心里常常猜想，难道真的应了那句俗话，“男人总是不懂女人的心思，女人也搞不懂男人的想法？”

为什么女人总是不了解男人

生活中，我们常能从女人的口中听到她们对男人这样抱怨，“你为什么会有那样的行为，我实在不理解”，“你这个人呀！到底在想些什么，我实在猜不透”……奇怪的是，这种责怪对方的话，都不至于使男性感觉到她们是在责怪和指责自己。

为什么这么说呢？这是因为男性和女性从婴儿期开始在养育的方式与方法上就有所不同，女性只凭对男性的一点点了解，是不可能完全理解男性的思想和行为的。事实上，男人总是不懂女人的心思，女人也有时搞不懂男人的想法。

法国的一位女作家波娃曾经说过，男人是在自我实践中成熟起来的，而女性是被固定在一个“女”字形的模型中成长起来的。女性相对她的同性，由于彼此同属于一个范围狭窄的认识领域，所以了解得比较清楚。但是对于异性就 完全不同了，男人世界的广阔远远超过了她的认

识范围，所以即使她说“不了解”，也没有必要大惊小怪。

她对他说“我不了解你”，这是她的本意吗

当女性向男朋友说“我不了解你时”，与其说是想知道男朋友的心思，倒不如说是希望能够感知对方的那种男子汉魅力，这就好比那句俗语“深不可测也是一种魅力”。对于女性而言，假如那些她们越想了解而越不能了解的东西对她确实有魅力的话，那么，“我不了解”这句话用女性语言来翻译，就可以理解为“你真是一个有魅力的人”。

一般来说，人们往往容易被与自己性格不同的人所吸引，对女性来说，“不了解”的男性，正因为他与自己存在很多差异，这种不同反而变成了他的魅力。要知道，女人的天性就如猫一般，对世事充满了好奇与探知心，更何况像这种深不可测、富有神秘气息的男人。

7 女性经期情绪为何会低落

每次月经来潮，我就像害了一场大病一样，常常为一点小事不愉快，发脾气，变得容易冲动、抑郁、不安。有时控制不住自己的情绪，说话就会不够客气，尖酸刻薄，甚至跟自己的父母和长辈也会闹点小脾气，发生争执。

众所周知，许多女性在月经周期中存在情绪波动的问题，尤其是在月经前和月经期，情绪变得十分低落，容易抑郁或脾气急躁。为此，她们常常会说：“又快倒霉了。”这里的“倒霉”是女性对月经的俗称。

可怕的情绪变化

TIPS月经

月经是女性特有的生理现象，月经周期既反映了女性生殖器官功能的变化，也反映出与生殖功能有关的心理活动和行为的变化。月经周期中，女性身体将发生一系列变化，它们将通过一定的神经机制影响女性的心理活动和行为，进而引起一些情绪变化。

据相关统计结果表明，很大比例的女性暴力犯罪活动和自杀大都发生在经期4天和经期前4天这段时间内。有将近半数的女精神病患者是在这几天入院，将近半数的女性紧急事故也发生在这几天。当然，并非所有女性都存在这种情绪改变，情绪改变也不会这么严重。

造成情绪波动的原因是什么

从生物学角度看，显然要涉及月经周期中固有的性激素的波动。在经前期、绝经期、产后及服用避孕药的妇女中常见抑郁的发生。看来性激素和抑郁二者之间必然存在某种联系。

情绪波动还与文化修养、社会环境因素有关。由于受传统习俗的影响，使女性认为月经前必然出现焦虑，这是对女性文化压迫的结果，于是她们在经前期总是期待焦虑、情绪低落的发生。

当然，还有许多其他证据说明情绪与激素水平的关系。比如，患有痛经的女性其心理发展可能不成熟，表现有神经质的性格。功能性子宫出血的人群中大约有七八成具有情绪障碍和性生活的问题，这都是因为紧张情绪会促进自主神经系统活动异常，进而引起血管变化而大量出血。

看来，生物学因素（激素水平）和非生物学因素（文化、社会、环境）都起着一定的作用。与此同时，它们又因文化、社会、环境因素的影响而得到放大，二者可以相互影响，相互促进，于是出现一些女性情

绪低落的问题。

8 亲密无间的女友为什么突然对你敬而远之

都说三个女人一台戏，一堆站着闲聊的女人就可以聊出一个世界。无论是单身的还是已婚的，无论是倾听的还是话题不断的，都能找到各自的聊天伙伴。

可是，最近一段时间，一向喜欢热闹，喜欢跟姐妹们凑在一起叽叽喳喳地聊得热火朝天的琳一下子变得沉默起来，这是为什么呢？

女人堆里的闲聊

女性在交谈时，几乎不可能把话题限制在10个以内，她们对待闲聊的态度就像对待家务一样，完全可以这一分钟说电影，下一分钟就谈政治。但男性却不能如此，因为男性交谈大都是为了取乐，或交换见解。

为什么办公室里的女职员凑在一起总是叽叽喳喳，为什么妻子拿起电话总是讲个没完？一项调查显示，主要原因是女性在闲聊时往往无所不谈。俗话说："三个女人一台戏。"女人喜欢三三俩俩地聚在一起，唠唠家常，说说笑笑。

虽然从古至今女人之间的闲聊似乎并没什么改变，但是现代女性的闲聊也多了一些规范和明显的功能。心理学家指出，从两性关系到政治、楼市、工作、交友、家庭、健康、文化……都是女性交谈的内容。在女性中谈论最多的 话题并不是她们的男友或丈夫，对她们来说更有

趣的“女人话题”是化妆、购物、瘦身、孩子等。

这种海阔天空的闲聊，对女性来说，往往有三种意图：第一，毫无疑问，闲聊是一种发泄性的娱乐，可以起到平衡心灵的作用；第二，女人之间的闲聊可以为互相交换情报提供平台，比如，公司里谁和谁好上啦，哪个男同事是情场老手可不要上他的当啦，或者哪儿的火锅好吃，哪家商场搞店庆在打折促销啦，等等，都是相互交换的内容；第三，聚集聊天还可以巩固女人之间团体联系。总而言之，女性在热火朝天的闲聊中可以消除隔阂感，拉近彼此距离，有助于巩固社交关系。

当女人远避饶嘴饶舌的女同事

女性的这种闲聊集团，在未婚者和已婚者之间有着明显的界限，因为二者有不同的立场和经历。然而，在这些集团中，相互之间不隐瞒却是一条不成文的规矩。

有一天，一直是这个闲聊集团中的某位热心成员，不知什么理由，好像变了一个人，不仅避开闲聊集团，在午间时，也一个人躲得远远的，不再参加集体活动。如果未婚者出现了这样的迹象，那么她很可能已经有了心上人。

当她有了男朋友以后，就会非常害怕在曾经的闲聊集团里议论她与男友的事。因为她深知未婚者集团对男女之间的关系异常敏感。一旦哪位女性有了恋人，她与那些单身的集团成员所共有的朋友意识就会消失，所以，很自然地就会疏远那个闲聊集团。要知道，女人之间成立种种闲聊集团，一方面可以相互牵制对方，另一方面也可以通过共同具有的相同身份意识即社会地位，来加强相互间的感情，从而交流思想，彼此关照。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我的女友几乎天天都要让我对天发誓说：“我是真心爱你”、“我不会变心，否则天打雷劈”等。这样的经历多了，让我很是头疼，十分为难。

霍尼解答

通常女人对爱情是抱着不信任的态度，往往借由对方的誓言来确认自己的爱情。可是一旦誓言变成一种公式化的答案，她们又会为了追求新的誓言而移情别恋。正如莎士比亚说过的一句话：“男人的发誓只会让女人背叛他！”所以，聪明的你要知道，浓情蜜语可以常常讲，就是别在女人面前乱发誓。

（2）

网友求助

我的女友时常会问我一些无厘头的问题，这让我很是为难，比如“我和你母亲掉水里，你会先救谁”。如果我真的说只救她，会不会让她对我的善良和人品有所顾忌呢？这种怪问题实在是让我左右为难，不知如何是好。

霍尼解答

想知道别人心中自己是不是最重要，关键不在于对方能否应对你的刁难问题，而在于生活中这样一个人能不能体贴入微照顾到你的感受。真正的爱在于细节。一味地索取安全感永远只能让自己变得更被动，最

好的方法就是内心强大，自己拥有安全感。

（3）

网友求助

女友喜欢甜言蜜语，她甚至觉得甜言蜜语抵得过全世界最美的音乐。可是我偏偏是一个笨嘴拙舌、不善表达的人，为此，她常常闷闷不乐，跟我发脾气，埋怨我和我们的爱情简直是索然无味。我是该顺着她的脾气？还是索性分手呢？

霍尼解答

其实并不是所有男生的都喜欢把感情用奔放或者温情的语言讲出来，对有些人来说，更愿意通过实际行动表现出来。你与其费尽心思改善自己的不善言辞，不如学会让女友体会你的沉默好意和不花哨的浪漫中的真诚。

第十一章
迫不得已的口是心非
——真实与谎言背后的纠结

小测试——你的撒谎水平有多高

从我们学会说话的那一刻起，我们就已经学会撒谎了。成长至今，你说过多少谎话？听过多少谎言？编织过多少虚假的故事？你的撒谎水平又有多高？

其实通过观察一个人的面部、身体、声音及其言谈便可知晓事情的真相，帮助我们做出判断，想知道周围人能否一眼就看透你在撒谎吗？你的撒谎功力又有多深呢？来做做下面这个测试吧。

想象在一个新建成的游乐园中，有个最新最刺激的云霄飞车。你已经被朋友拉着坐了上去，现在云霄飞车正来到最高点，并要开始向下俯冲了。此时你的心中会呐喊哪一句话呢？

◎ 哇！太可怕啦！

你基本上就不是个善于撒谎的人。在谎言还没说出口前，担忧、不安的情绪都已经写在脸上了。当你不得已需要说谎的时候，除了自己内心先有一番挣扎外，往往谎话一出，别人也很容易从你的神情中感觉到你没有说真话。

◎ 是生是死由他啦！

你对撒谎这档子事很坚定，既然谎话说出口了，那就干脆一说到底。不论别人是否怀疑，都要硬撑。只要摆出一副立场坚定的样子，别人就容易信以为真。

◎ 刺激的要开始了！

你称得上是心脏超强、脸皮超厚的人。对喜好刺激感的你而言，撒

谎就像家常便饭一样，你会随时视需要扯点小谎，在你看来，这根本不算什么，甚至还觉得将别人骗得团团转是一种乐趣。

◎ 放我下来，我不要坐了！

这样坐上去又懊悔的状态，很像是谎言说出口之后马上又后悔的情况一样。通常你是在万不得已或者是瞬间来不及反应而情急之下才说谎，但是谎话一出口就会立刻感到后悔、不应该，就算骗过了对方，自己事后也会有罪恶感。

1 为什么女人不知不觉就撒了谎

A是个好姑娘，说她好，主要是她一直很严肃，从来不和你开玩笑，做任何事都很认真。渐渐地，A年龄大了，人家就说该找个人结婚了，开始她说结什么婚啊，并把不结婚的好处给人家说了个遍，对方要睡着了，这才作罢。

但后来A也撒谎了，主要是她被大家问急了，“结婚，结婚，下半年就结”。但到现在，好几个下半年过去了，她也没有结。不过，大家更渴望A能继续撒谎下去，甚至，最喜欢听到的就是她说：“呵呵，诸位，下个礼拜我就结婚了，到时去捧场啊，带上红包就行了。”

张爱玲说，你向女人猛然提出一个问句，她的第一个回答大约是正史，第二个回答就是小说了。当然，这里的小说是以编造与虚构取胜的，我们评价一部小说好与不好，其实就是说，小说编得是不是像回事。

女人比男人更擅长撒谎

说谎话，是每个人都经历过的。或许这一刻你就在说谎，英国有这样一份统计数据：平均每人每天撒谎4次，每人每年要撒谎1500次。

但是也有人会说男人更喜欢在女人面前说谎话，骗女人以讨女人欢心。不 过，虽然男人爱撒谎，但是女人比男人更会撒谎。研究显示，有四分之三的人认为女人比男人更擅长撒谎。曾经我们常说“男人天生爱撒谎”，现如今，这一观点正开始动摇，女人战胜了男人，成为新任的“说谎大王”！

男人的谎言和女人的谎言有一些共通点：都是为了能让自己看起来更出色。若是没了虚荣心，谎言根本无生根的土壤。但是男人的谎言和女人的谎言也有不同：男人的谎言更倾向于解决问题，而女人的谎言更倾向于追求心安。男人的谎言往往一眼就能识破，女人的谎言则要费些力气。因为女人天生心细，心细之人，就算是说一点点谎言，也要描画得非常逼真。

女人撒谎的理由

> 女人对自己的谎言，永远有她独特的注解：“谎言是为了让我们心里能更好过一些。而男人的谎言则是为了应对危机。”

对于有些女人来说，谎言不仅是一种手段，更是一种习惯。到底是什么让女人对谎言如此欲罢不能？说谎的女人又有多少“伤心的理由”呢？

◎自我保护意识太浓

有一种女人，有着强烈的自我保护意识，说谎就是她的防卫机制。她最无法忍受的就是把自己的弱点和过失暴露在别人面前，或者让别人

抓住自己的小辫子，哪怕对方是自己最亲、最爱的人。

对于这种女人来说，说谎就像换口气那么简单，因为已经习以为常了，所以脑子里总有成千上万个理由和借口随时备用，一旦发现自己处于劣势地位，马上就会拿出来回击，而且听上去总是合情合理。

比如，当老公问“今天给旅行社打电话订票了吗？”她会不假思索地回应到，“太忙了，开了一天的会”。可事实是：她早就把整个事情忘了个精光。不过，这种女人是绝对不会把真正的原因告诉对方的，因为她已经养成了习惯。

这种女人撒谎的目的更多的是为了自我保护，而不是恶意害人。而且说多了还会互相矛盾，露出马脚。她们的说谎行为很像小孩子为了面子在奋力“死扛”，不过，她们都具有一定的羞耻心，说谎时会有内疚感。

◎从“我忘了”开始

有种女人很容易忘了时间，事后却会找出各种说辞，结果常常不得不再撒一个更高级的谎来补上一次的洞。所以，千万不要为一个无关轻重或者以为别人永远不会识破的小谎而让你的人品大跌。

也许在你看来，忘了什么事没什么大不了，只要随便找个理由或借口打发一下别人就行。但是，时间长了，你会发现：谎言就像一根橡皮筋，可以越扯越长。有朝一日断了线，把你推下陷阱的不是别人，正是你自己。

所以，当你下一次忍不住要胡言乱语，自作聪明地去寻找什么听上去合理的借口时，不如真诚、恳切地先说一句“我忘了”，并请求别人的原谅。要知道，健忘是每个人都可能犯的错误，也是一个可以被绝大多数人宽恕的错误。让别人了解自己的错误，就是给自己卸下担子，而谎言却只能自己一个人扛。谎说得越多，身上的担子就会越重，到最后，

可能想卸也卸不下去。

◎用谎言避免争论

还有一种女人，之所以喜欢说谎是因为谎言可以帮她们减少麻烦。对于图省事的女人来说，多一事不如少一事，比如说，如果老公问，“家长会上你跟儿子的老师提到那件事了吗？”你可能觉得简单地说一句“提了”，可以省去一大堆不必要的麻烦。在这种情况下，谎言完全成了沟通的替代品。

不过一个不容忽视的事实是：大多数图省事的女人说谎的根本原因是因为存在各种各样的沟通问题，比如缺乏和各种人打交道的能力、沟通时常常发现自己被别人牵着鼻子走、感到无力或得不到平等的阐述机会，或者是干脆讨厌和人打交道。这时，图省事的女人就会像鸵鸟一样一头把自己扎进沙子里，在谎言里图个清静。

女人的谎言，很多时候是为了避免伤害，怕伤害对方，也怕伤害自己。女人的谎言不是为了去伤害谁，而是为了尽力去维持一种平衡状态。于是，谎言就像滚雪球一样，从第一个谎言开始就要用更多的谎言去弥补和掩盖之前的谎言，最后被认为是说谎成性。总之，一个谎言的诞生，对女人不是难事；但一个谎言背后的代价，却不是所有女人都承受得起的。

2 为什么有些女人很难做到守口如瓶

女人聚在一起，最喜欢的事情之一莫过于交头接耳。生活中，很多女人都有过这样的体会，有时候我们十分渴望知道某个人的秘密就会对他/她说，“我保证不会说出去！”或是你想把心里的一些事情告诉别人，第一句话就是，“我跟你说啊，你别乱说，别告诉其他

人”。其实对于女人而言，给别人保守秘密或保持自己内心的秘密都是一样困难的！

秘密，更多时候不是什么好东西，更像是一种压在人心头的石头，可以说是不吐不快。有些人如果不把自己内心的秘密说出来，而由于某种原因持续保持着，很可能会出现各种焦虑、烦躁、抑郁等不良的心理表现。

女人比男人更难做到守口如瓶

一般而言，男人喜欢沉默和倾听，女人喜欢热闹和诉说。最新研究发现，女人一听到闲话，就会难以克制“与他人分享秘密”的强烈欲望。她们最多能守住秘密47小时15分钟。一项针对3000名年龄在18~65岁女性的研究发现，每10位女性中就有4位守不住秘密，而接近一半则是因为守秘密辛苦而“爆料”。不过，值得注意的是，2/3女性在“爆料”后会感到内疚。

研究还显示，女性平均每周会听到3个秘密，而她们至少会向一个人透露秘 密。女性通常会向与事件没有任何关系的人，甚至是社交圈子透露她们知道的秘密，只有这样做了，她们才会有一种释怀的感觉。

为什么女人很难做到守口如瓶

我们可能会自认为自己的保密工作已经做得很好了，比如说自己心里的秘密就能坚强地忍着，不去告诉别人；但是对于听来的秘密，我们却总是忍不住想要跟别人分享一下，就像谈论八卦一样自然。为什么我们总是管不住自己的嘴？不能让我们守口如瓶的原因又有哪些呢？

◎与人们当时的内心不安有关

女人之所以控制不住泄露自己的隐秘之事，常常与当时的内心不

安、情感冲突有关，这实际上是一种宣泄，以减轻自己的心理压力。当事者在急于倾诉的那一刻，忧虑的是事件所涉及的某一局部，往往来不及考虑“全貌”，包括说出来将导致何种后果。

◎泄密源于不恰当的自我暴露

在人际关系中，女人之间往往会通过适度的自我暴露，借此增进感情，以便更容易被他人认同和接受。因此，在交往中，以为是知己便无所不谈，于不经意中“泄露天机”。其实，这并非社会交往中的得意之作，而是不值一提的败笔。说者只顾此时不顾彼时，听者则详情尽知，乐得为友分忧。做朋友时亲密无间可以理解，但谁能保证信任永存，关系不会发生微妙变化呢？

◎忽略保守秘密的重要性或听者选择不当

研究显示，对于女人而言，位居秘密前三位的分别是：性关系、购物时的消费、外遇。

有些女人不大在乎“你我有别”，对交流话题也不加选择，还不注意找适当的人作为倾诉对象，以为自己和她人的关系好就可以倾肺腑之言，这是大错特错的。当一个人在心理上放松了自我保护的意识，一时失言往往会给自己造成种种麻烦，令人后悔不迭。生活中只有完全成熟的人，才有真正的秘密；不太成熟的人，只有暂时的秘密；不成熟的人，则根本没有秘密。

◎缺少朋友的人常常把握不住自己

一般情况下，缺少朋友的女人很容易在“情感饥渴”的时候把握不住自己。欲与人交流的强烈需要，再加之只拥有很少的交流对象，使这类人常常怀有满腹心事对谁言的惆怅，有时对方几句稍稍入耳的话就能使其大为感动，感动之余便深信不疑，很快就解除了必要的戒备之心。

◎坦诚的原则并非适用于所有的人际关系当中

生活中，不少女性误以为坦诚的原则适用于所有的人际关系，明知某人是爱打听别人隐私、热衷于传播小道消息的人，也不会灵活应对，实话实说的结果可想而知。一般来说，存有秘密和保持坦诚并不矛盾，若以为坦诚就必须是心灵的全部剖白，这便是一种苛求。

3 女人盯着你看也是一种不诚实的表现吗

眼睛是心灵的窗户。通过一双眼睛实在能得出太多的信息。日本的一档节目称，女性如果盯着眼睛看你，一定有猫腻，你觉得是真的吗？

“你看我的眼睛，像在说谎吗？”生活中，凯莉也常常会用一双真诚的眼睛盯着男友，然后提出这样的问题。一般来说，面对如此“真诚的注视”，男友都不会再有什么怀疑了。但是这里却要告诉你，你可能被她的眼神欺骗了。

说谎后，你敢不敢直视对方的眼睛

举一个例子。一天晚上，A君像往常一样给女友董小姐打电话道晚安，但打了几次都没人接电话。A君就想：她可能是在洗澡，不方便接电话吧。不过，以前要是出现这种情况，董小姐肯定会事后打回来的。可是那天晚上，一直没有董小姐的消息，这让A君不免有点担心。

> 你知道吗？瞳孔也是读取一个人内心世界的重要窗口，如果对对方感兴趣，我们的瞳孔就会适度放大，反之则会缩小。

第二天，两个人如约见面，董小姐刚一出现，A君就问：“昨天晚上你在干什么？怎么不接电话？”董小姐连忙道歉道：“不好意思，昨天和一个朋友煲了很长时间的电话粥。”

可是，A君却想：如果她一直在打电话，我打过去应该听到占线音才对呀，这明显很奇怪。面对A君的继续追问，董小姐使出了撒手锏，“真诚”地盯着他的眼睛说：“你不相信我吗？”

不可用常理来看待女性

从常理来看，一个人说谎后往往不敢直视别人的目光，能避开都会尽量避开。例子中的董小姐用那种真诚的、理直气壮的眼神盯着男友，是不是就可以排除她说谎的嫌疑呢？

心理学家埃克斯莱恩等人通过实验发现，男性说谎后，一般不敢直视对方的眼睛。但女性则相反，她们说谎后，注视对方的时间往往要长一些。心理学家威廉姆斯称，当一个人增加注视对方的时间，对说服对方很有效。

这就是说，男性说谎后，总是羞于看对方的眼睛，而女性则会通过注视对方的眼睛来隐藏谎言，并用这种方法提高说服对方相信自己的可能性。试想一下，作为一名男性，若是看着女友如此真诚、水汪汪的眼睛，又有谁不敢相信这是真的呢？

4 在说起性欲的时候女人为什么会刻意撒谎

马女士说，在性爱方面，她的男友，包括大多数男人在内，都会认为女人就应该是娴淑、庄重而温顺的，尤其是在性方面要沉着、稳重、克制。

虽然时代不同了，人们的观念开放了许多，作为女人，马女士也依

然认为在性方面，女人的表现不能太张扬、外露。但是很多时候，当她和男友在一起时，又会发觉似乎少了些什么。有时，也想在性爱姿势上变换个花样或是尝试新的性行为，可是又不敢越雷池半步。对于性欲，女人真的就应该很被动吗？

切勿被女人表面言行迷惑

TIPS刻板印象

又称刻板效应，定性效应，是指对某人或某一类人产生的一种比较固定的、类化的看法。

在人们的印象中，做爱也和谈恋爱有着类似的模式，即男性主动追求而女性被动接受，这听起来很像是真的，因为女人大都比较敏感、矜持，会顾及许多层面，以及不轻易外露自己的欲望，使得人们普遍认为女性在性这件事上往往不够热情，没有过多要求。

然而，这实在是男性对女性的一种误解，或者说是我们的社会对女性的刻板印象。按常理说，女性比男性感性，女性比男性拥有更多的性感带，而且女 性在性体验上也比男性更为丰富，所以，女性通过性得到的快感要比男性多才对。然而，为什么我们常常觉得女性的性需求少，而且表现得很被动呢？

其实，女性在性方面表现主动与否，跟她们有没有性积极性、主动性完全是两码事。女人在性方面绝不是被动的，反倒常常想主动地提出自己的要求，只不过受制于传统文化思想的束缚，很多女性会下意识地提醒自己——即便有了需要，也会因为种种观念的束缚而不敢表达。于是，女人们只能用比较隐晦和含蓄的方式表达出来。

揭秘女人心中的性爱秘密

女性对性爱也有主动性，只是暗示多过明示，需要男性读懂其举止背后的含义。比方说，为男人精心准备他最爱吃的晚餐，晚餐之后又对他格外的亲昵；早早地洗漱完毕并准备睡觉，又要求丈夫也尽快到床上来；睡觉时，特意换上一件十分性感的也是他特别喜欢的内衣，并似乎在有意或无意地向他展示……这些举动都可能是在说“亲爱的，请跟我来！”

如果男性能够读懂女性的这些小动作背后隐藏的含义，就会发现其实她并没有想象中那么被动。随着性观念和价值观的进一步开放，或许女性也能逐渐将这些暗示变为明示，进而直接表达自己的欲求。当然，作为男性，如果能够鼓励自己的女人多多主动表达自己的需要，或许不久后就会看到一位卧室里的风情尤物了。

5 女人的拒绝，是真还是假

我遇到了一位心仪的女性，可是刚刚要追求，就被对方拒绝了。都说女人的心太难捉摸，有时说的是真的，有时偏偏要背道而驰。作为男人，怎么才能明白，女人在什么时间说的什么话是真或是假呢？

男人说，女人最擅长说反话，可男人却永远听不懂。的确，从女人口里说出的话，许多都是反话，尤其是在自己心爱的男人面前，女人说反话的频率就更高了。于是男人们糊涂了，她的话什么时候该当真，什么时候又该反着听呢？

你是爱说“因为……所以不行”的人吗

生活中，当一个女性下了一个决心之后，马上又会产生动摇的例子

实在是不少，比如下面这些：“我不想同他玩儿，可他硬把我拉去了”；“我虽然拼命抵抗，可他力气太大了”；“我是被他骗去的，因为事先我什么也不知道”。很显然，这些例句无一不是她们为自己一时心软而接受男人的邀请找的理由。

举一个例子。一个男人在酒吧认识了一位小姐，当他向她提出约会时，她很可能会说：“我住的公寓晚上十点钟就会关门，我要是回去晚了，就进不去了。”或者说，“我已经是订了婚的人，同你约会，怎么可以呢？”

乍看之下，这种女性似乎是以最合乎伦理的、最有道德的理由为借口，拒 绝对方的邀请。正因为她们拒绝的理由合乎道德标准，所以人们往往会认为她们是洁身自好、品行高尚的女子，其实这其中还有很多你意想不到的问题。

虽然从表面上看这种女性在道德和伦理面前，彻底拒绝了男人的邀请，但是她们心里所想的与自己口头上所说的并不一致。这只不过是她们为想要接受邀请的真实想法打掩护罢了，这实际上是女性在男女关系上常用的一种欲擒故纵的手段。

6 女人说“讨厌”就真的是“讨厌”吗

我和一个女友交往了一段时间，在我看来，她有些大女人主义，尽管我很努力地去改变自己，就连说话都很小心，怕惹她生气，可她还是会时不时地说讨厌我。我知道交往就要互相包容，光我一个人改变有用吗？难道她是爱我，想让我变得更好？或是她真的讨厌我，想跟我说分手？

当女人说“讨厌”的时候

女人在遇到她真的很不喜欢的场合时，也有说“讨厌”的情况，这种情形往往使误会她意图的男人们落到狼狈不堪的境地。

在人们的一般观念中，当女人说“讨厌”的时候，其实在她的内心里往往表达着很多意思。让我们看看这样两个场景。

场景一：朋友们聚在一起吃饭，其中一个女孩吃得少，朋友们就问她为什么只吃这么点，她的男友嘴巴很快，说道：“她这段时间正减肥呢，怕夏天穿裙子不好看。”女孩觉得男孩把她“曝了光”，但又不好当众生气，闷闷地来了一句：“谁让你说这些了？真讨厌！”

场景二：男人神神秘秘地拿出一条早已买好的新裙子送给女人，并让女人穿上。女人对着镜子照了照，男人说：“嗯，真漂亮！”女人却害羞地瞥了他一眼，低头含笑说：“讨厌！”

一个女人评论一个男人时，最善用的莫过于反语了，而频率最多的除了“讨厌”，还有“你真坏”、“臭男人”，这种情况下，女人嘴巴里“讨厌”的男人实际上是可爱的，她们正是因为羞涩或者撒娇才会这么说。如果这个男人恰巧听懂了女人的反话，那么，或许接下来该考虑的就是优生优育的问题，而不是如何哄她高兴了。

女人说“讨厌”的另一种情形

通常女人在说“讨厌”的时候，常伴的典型动作是捶男人的背，掐男人的胳膊，或者一脸嗔笑，如果这些招牌动作没有出现，取而代之的是一本正经或者生闷气，那她就是真的讨厌你了。这时，你最好向她赔不是，或者说句俏皮话，比如：“嘿，你生气的样子好漂亮哟。”

人一旦陷入爱河，没有哪个女人会讨厌男人的甜言蜜语，所以很多时候，别吝啬那些粉饰过的漂亮话。但也要注意尺度，别让女孩觉得你油嘴滑舌不可靠就好。

女人怪诞心理室诊疗记录

（1）

网友求助

我是个很单纯的女孩，生活中如何看出别人说的是谎言还是实话呢？希望您给我一些有帮助性的建议。

霍尼解答

说谎时，说谎者一般会出现下列一些反应：瞳孔膨胀；音量和声调突变；笑容较少；眨眼太多；眼神接触出奇的多或少；说话中带有较多停顿、假装清喉咙、中间穿插“嗯”等语气词；经常摸鼻子；频频吞咽等。

（2）

网友求助

很多时候，我们常常会不自觉地向别人撒谎，有时连想也不想，甚至不承认自己在撒谎。一方面看到别人都在用这样的方式为人处世，我们也就习以为常了；另一方面又觉得撒谎是一种坏行为，彼此之间应该以诚相待才是，这又让我们的内心觉得很纠结，不知如何是好。

霍尼解答

人们的大部分谎言是出于礼貌的应对，比如“你这样穿一点也不胖啊”“改天找你喝茶”“我今天来晚了，孩子病了”“我给你打过电话，但打不通”等。心理学家认为，撒谎并不都是一种坏行为，出于礼貌，往往能得来好人缘，因为这也是待人接物的一种技巧。但是过分夸耀自己和装派头就要另当别论了。

作者简介

霍尼： 畅销书作家，现代心理学研究的狂热分子。本书是作者钻研心理学多年，采访和观察数百位各职业女性后完成的一本透彻叙述女性心理的指导手册。

有人曾经问我：你从事的这项研究到底能有什么用呢？对此，我始终坚信一个信念：只要能够满足人们的好奇心、能够给人们以些许的启迪、能够让我们从一个新的角度去解读我们置身其中的这个社会，那么你所做的一切就是有价值的！

——斯坦利·米尔格兰姆

出 版 人　田海明　朱智润
选题策划　马剑涛
责任编辑　李凤琴
装帧设计

性格心理学

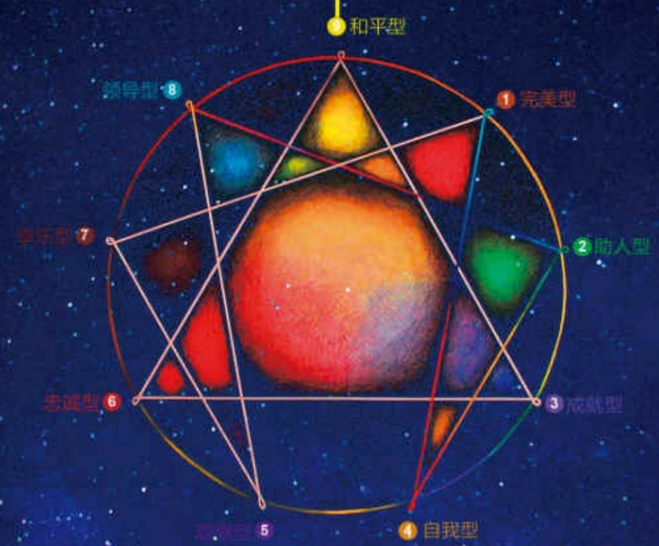
5分钟透析个性

10分钟诊断问题人生

更细致地了解自己，更透彻地看清他人

PERSONALITY PSYCHOLOGY

邹宏明◎著



性格分析入门

九型人格识别书

全面更新你的心理学认知 · **权威评估你的性格类型**

职场、情场、交际场的鉴人宝典

为九种不同性格量身定制的性格保养指南，全面发掘和提升性格中的正面力量

海峡出版发行集团 THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP | 鹭江出版社

内容简介

性格的研究一直是心理学家感兴趣的课题，它也是过去60年来现代心理学最为重要的邻域之一。

在传统心理学中，性格分析的一些细枝末节被专门挑了出来，一些有趣见解也被拿出来公开讨论，但是最主要的问题，即性格分析对于生活的深层意义，却很少被涉及。

本书以“九型人格”系统为主线，以心理学中的“深层心理学”“性格心理学”的理论为基础，详细介绍了性格的特点、类型以及如何矫治性格缺陷等内容。全书语言通俗、案例生动、内容详实，是教人性格分析、性格养成的实用宝典。

本书可以帮你：

- 认清你和他人的性格优势和缺陷，扬长避短
- 剖析不同性格的成因和特征
- 重建自身性格优势

序言
PREFACE

“为什么我害怕跟陌生人交往？”

“为什么我每次出门都担心忘记锁门？”

“为什么明知道撒谎不好，我还是忍不住撒谎？”

“为什么我总是难以拒绝别人？”

……

我相信，大多数人或多或少都会存在上述些疑惑。是什么原因导致我们出现这样的状况呢？归根究底是性格。性格是一个人对现实的稳定态度和习惯化了的行为方式中所表现出来的个性心理特征。果断或优柔寡断、勇敢或懦弱、诚实或虚伪、勤劳或懒惰等都被认为是性格特征。性格就是由许许多多的性格特征所组成的统一体。性格特征表现在人对现实的态度和行为方式中。

这个世界上有谁会不关心自己的性格呢？我还从来没有碰到过。人们总是想知道更多关于他们性格的信息。

很多人会去求助心理医生是因为他们觉得自己是“不正常”的人。他们难以与他人相处、时刻被焦虑缠身，或者一些糟糕的习惯让他们深陷痛苦。他们想同其他人一样正常生活。

传统心理学有关性格的理论常常能帮助我们在思想上有所洞察，让我们了解到我们为什么会有这样那样的行为与感觉。这些理论或许能让我们对那些糟糕的性格有所改造，但实际效果却是非常有限的。

其实，传统的有关性格的心理学理论都不是绝对正确的，那些看起来很有道理的理论可能并不能应用于实践，有的甚至会成为我们改造自己的障碍。

在传统心理学中，性格结构的一些细枝末节被专门挑了出来，关于性格起源的一些有趣见解也被拿出来公开讨论，但是最主要的问题，即生活的深层意义，却很少被涉及。

在我从事心理学研究的十几年中，我在世界各地的许多心理学体系中发现了大量关于性格分析的理论，其中最典型、最具代表性的一种就是“九型人格”性格理论。

“九型人格”的概念是19世纪由乔治·伊万诺维奇·葛吉夫介绍到西方的，葛吉夫是把东方哲学的精神引入到西方的先驱者。他指出，我们每个人都有一个主导的性格特征，这种性格大多是我们在童年被迫形成的，并非我们主动选择。

当我了解了“九型人格”中有关我的性格类型解释后，我恍然大悟。以前的很多不解和疑惑的事情，用“九型人格”的理论来解释，现在就变得顺理成章了。

一旦我了解了身边朋友的性格类型，我就能理解他们的一些行为。并且，当我发现身边的人对待生活的态度存在缺陷时，我会及时给出一些中肯的建议。多年的经验告诉我，这个关于性格的心理学理论对我帮助很大。

本书以“九型人格”为主线，以心理学中的“深层心理学”“性格心理学”的理论为基础，详细介绍了九型性格的特点、类型以及矫治性格缺陷等内容。

本书语言通俗、案例生动、内容翔实。我相信，这本书不仅能帮助你认识到自己的性格类型，更能帮助你超越自我，弥补自己性格上的缺陷。

可以说，这本书为读者性格改造提供了一种强大的工具。我希望每个人都有足够的幸运，能借此开启通往幸福人生的大门。

目　录

序言　PREFACE
第一章　性格心理学与生活
　　简说“性格心理学”
　　测一测：你是外向性，还是内向性
　　四种气质，四种性格色彩
　　教你瞬间识别性格色彩
第二章　改变生活中的六种性格缺陷
　　“跟陌生人交往真别扭！”——社交恐惧症
　　“我不是故意要骗你……”——谎语癖
　　“我总是控制不住自己的行为”——强迫症
　　“世上没好人，我只相信我自己！”——偏执型人格障碍
　　“我有我的世界，其他事与我何干！”——分裂性格缺陷
　　“我讨厌自己做决定……”——依赖型人格障碍
第三章　教你看清一个人：细节暴露性格
　　读懂眼神，读懂他是怎样一个人
　　透过发型辨识对方的真性情
　　看走姿，鉴别对方的性格品质
　　8种握手习惯瞬时掌握对方性格
　　8种睡姿暴露出你的性格缺陷
第四章　一号“完美型”：追求完美的“蚂蚁”
　　完美型性格的档案表
　　积极的完美主义者与消极的完美主义者
　　过分追求完美也是一种病
　　事必躬亲的完美型领导如何自救

“二八法则”，完美主义者的必修课
写给完美主义者的话：人生允许不完美
第五章　二号“助人型”：追求服务的“蜜蜂”
助人型性格的档案表
积极的帮助者与消极的帮助者
你的慷慨，他的烦恼
爱别人，也要留一份爱给自己
懂得付出，也要学会表达
不要被别人的看法控制住
写给帮助者的话：付出，不要总期望回报
第六章　三号“成就型”：渴望成功的“雄鹰”
成就型性格的档案表
积极的实干者与消极的实干者
别让过度自恋害了你
不做成功路上的“独行者”
控制你的欲望
写给实干者的话：学会放弃才能快乐
第七章　四号“自我型”：多愁善感的“天鹅”
自我型性格的档案表
积极的浪漫主义者与消极的浪漫主义者
不要跟着感觉一路到黑
远离消极心理，才能拥抱幸福
在思考之后行动，不如在行动中思考
写给浪漫主义者的话：少点空想，多点脚踏实地
第八章　五号“观察型”：善于思考的“狐狸”
观察型性格的档案表
积极的观察者与消极的观察者

释放被你压抑的情感
要审慎地思考，更要果断地行动
爱情不需要太多理性
写给思想家的话：走出封闭世界，学会与人合作
第九章　六号“忠诚型”：谨小慎微的“猎犬”
忠诚型性格的档案表
积极的忠诚型与消极的忠诚型
小心“疑心病”毁了你的爱情
不要墨守成规，成功需要突破
允许犯错，更要勇于承担
推倒自我束缚之墙，打破规矩又何妨
写给怀疑论者的话：放下忧虑，快乐生活
第十章　七号“享乐型”：活泼好动的“猴子”
享乐型性格的档案表
积极的享乐主义者与消极的享乐主义者
要耐得住寂寞，经得起诱惑
行动之前先计划，做事无须太匆忙
既要追求成就感，也要战胜挫败感
写给享乐主义者的话：寻找快乐也要适可而止
第十一章　八号“领导型”：权力至上的“狮子”
领导型性格的档案表
积极的指导者与消极的指导者
这里是家，请收起你的权力
当你看不顺眼的时候，请把自己当成他
控制你的情绪，愤怒改变不了事实
不要独断专行，多听取他人意见
写给指导者的话：学会迂回与变通之道

第十二章　九号“和平型”：崇尚和平的“熊猫”
和平型性格的档案表
积极的调停者与消极的调停者
哪怕逆风飞翔，也要相信自己
心有不满，请及时非暴力沟通
改变你的惰性
随波而不逐流，随和也要有主见
写给调停者的话：该拒绝时，勇敢说“不”
附录：性格测试——你属于哪种性格
返回总目录

第一章
性格心理学与生活

性格是一个人看不见的本质。

——德·穆迪

简说“性格心理学”

我国古代有句话叫：“积行成习，积习成性，积性成命”，西方也有名言：“播下一个行为，收获一种习惯；播下一种习惯，收获一种性格；播下一种性格，收获一种命运。”由此可见，我国和西方对性格形成的看法是一样的，那么，什么是性格呢？

从心理学角度来讲，性格是指一个人在对现实的稳定的态度和习惯化了的行为方式中表现出来的人格特征，它表现一个人的品德，受人的价值观、人生观、世界观的影响。这些具有道德评价含义的人格差异，我们称之为性格差异。性格是人们后天在社会环境中逐渐形成的，是人的核心的人格差异。性格有好坏之分，能够最直接地反映出一个人的道德风貌。

性格是人在社会生活中逐渐形成的，同时也受个体的生物学因素的影响。

很多人把本性和性格混淆为一体，其实二者是有区别的。

性格是后天形成的，比如，腼腆的性格、暴躁的性格、果断的性格和优柔寡断的性格等。

本性是先天形成的，比如，虚荣心、荣誉感、自尊心等。人的本性包括求生的本性、懒惰的本性和不满足的本性等。

九型人格，或称作九柱性格学，是一种性格分类。它不仅仅是一种精妙的性格分析工具，更主要的是为个人修养与自我提升、历练提供

深入的洞察力，与当今其他性格分类方法不同，九型性格揭示了人们内在最深层的价值观和注意力焦点，它不受表面的外在行为的变化所影响。

九型性格具体分类如下：

第一型性格：理想崇高者、完美主义者：完美者、改进型、捍卫原则型、秩序大使。

第二型性格：古道热肠者、热心助人者：成就他人者、助人型、博爱型、爱心大使。

第三型性格：成就追求者、成就至上者：成就者、实践型、成就型。

第四型性格：个人风格者、浪漫悲悯者、艺术型：浪漫者、艺术型、自我型。

第五型性格：博学多闻者、格物致知型：观察者、观察型、理智型。

第六型性格：谨慎忠诚者：寻求安全者、谨慎型、忠诚型。

第七型性格：勇于尝新者、享乐主义者：创造可能者、活跃型、享乐型。

第八型性格：天生领导者：挑战者、权威型、领袖。

第九型性格：向往和平者、和平主义者：维持和谐者、和平型、平淡型。

测一测：你是外向性，还是内向性

1913年，瑞士心理学家荣格（Carl G. Jung）第一次提出了性格的内外向类型。荣格认为，在与周围世界发生联系时，人的心理可以分为两种倾向，称为“定势”。一种定势指向个体内部世界，叫内向；另一种定势指向外部环境，叫外向。这种划分方法可以看作是人在性格上的最基本的类型。

一般来说，内向的人喜欢安静，富于想象，害羞而退缩；外向的人则喜欢热闹，爱交际。事实上，一个人能够做的，其实就是寻找到自己内向和外向的一个平衡点。从测量的角度来看，没有一个人是绝对内向或者外向，也许每个人只是一个曲线上的一个点，每个点的意义都不一样，因为点的不同，造成了一个人在表现上可能有各种变化。

外向性和内向性通常通过自我测试来测量。

设想五个人拿到了如下的问卷：

	甲	乙	丙	丁	戊
我是宴会中最活跃的人	同意	同意	同意	不同意	不同意
我愿意受到关注	同意	不同意	同意	不同意	不同意
我善于应付社交事件	同意	同意	同意	不同意	不同意

	甲	乙	丙	丁	戊
谈话由我开始	同意	同意	不同意	同意	不同意
我很容易交友	同意	同意	不同意	同意	不同意
我在陌生人面前很安静	不同意	不同意	同意	不同意	同意
我是一个重隐私的人	不同意	不同意	同意	同意	同意
我喜欢独自听音乐	不同意	同意	不同意	同意	同意
我说话前深思熟虑	不同意	不同意	不同意	同意	同意
评价	100%外向	70%外向	50%外向 50%内向	70%内向	100%内向

在这份问卷中，甲和乙是外向者，丁和戊是内向者，丙介于两者之间。

内向外向性格测试

以下是60个测试题目，每个题目都有“是”“不能确定”“不是”三种答案。请你以最快的速度回答完毕，并统计A、B卷的综合得分。

A卷

1．当你站在很多人面前时，你会感到不好意思。

2．更愿意一个人独处。

3．与陌生人打交道，你觉得不容易。

4．当你遇到不快乐的事情时，你能一直不露声色。

5．你不喜欢社交活动。

6．你不会把自己的想法轻易地告诉别人。

7．对问题，你喜欢刨根问底。

8．你凡事很有主见。

9．会议休息时，你宁肯一个人独处也不愿意与人交谈。

10．当你遇到困难时，你非弄懂不可。

11．你不善于和别人辩解。

12．你时常因为自己的无能而沮丧。

13．你常常对自己面临的选择犹豫不决。

14．你喜欢把自己拿去和别人比较。

15．你容易羡慕别人的成绩。

16．你很在意别人对你的看法。

17．在发现异常的情况时，你容易产生丰富的联想。

18．你总是把家里收拾得干干净净。

19．你做事很细心。

20．你十分注意维护自己的信用和形象。

21．你信奉“不干则已，干则必成”这一格言。

22．拿到一本书，你可以反反复复地看几遍。

23．你做事情多有计划。

24．在学习时，不容易受外界的干扰。

25．读书时，你的作业大多整洁、干净。

26．一旦对人形成一种看法，你不会轻易地改变。

27．你不喜欢体育活动。

28．在买东西前，你总是货比三家。

29．在不愉快的事情面前，你不会生很长时间的气。

30．你常常担心自己会遇到失败。

B卷

31．你总是对人一见如故。

32．你喜欢自己表现。

33．开会时，你喜欢坐在显眼的地方，方便被人注意到。

34．你在众人面前总是能够爽快地回答问题。

35．你愿意经常和朋友在一起。

36．逛街时，你只要认为是好东西就会立即买下来。

37．对别人的意见，你很容易接受。

38．你喜欢高谈阔论。

39．决定问题时，你是一个爽快的人。

40．常常不等别人把话讲完，你就觉得自己已经懂得了。

41．当遇到挫折时，你不轻易丧气。

42．碰到高兴的事情时，你容易喜形于色。

43．对别人的事情，你不太注意。

44．你喜欢憧憬未来。

45．你相信自己不比别人差。

46．你不注意外表。

47．即使做了亏心事，你也会很快遗忘。

48．你自己放的东西却常常忘了在哪儿。

49．对于别人的请求，你总是乐于帮助。

50．你总是热情来得快，退得也快。

51．你做事情注重速度而不注重质量。

52．你不习惯长时间看书。

53．你的兴趣广泛，但经常换。

54．在开会时，你喜欢同别人交头接耳。

55．答应别人的事情你会经常忘记。

56．你容易和别人交朋友。

57．对电视中的球赛节目，你非常感兴趣。

58．你不看重经验，不惧怕从没做过的事情。

59．当你做错事情，你容易承认和改正。

60．你容易原谅别人。

A卷“是”0分，“不能确定”1分，“不是”2分

B卷“是”2分，“不能确定”1分，“不是”0分

性格分析：

90分以上，典型的外向性格。

71～90分，稍微外向性格。

51～70分，外向、内向混合性格。

31～50分，稍微内向性格。

30分以下，典型的内向性格。

四种气质，四种性格色彩

关于气质的学说，早在古代就已经出现了。古希腊医生希波克拉底（Hippocrates，公元前五世纪）被认为是气质学说的创始人。他认为人体内有四种体液：血液、黏液、黄胆汁和黑胆汁。这四种体液在人体内的不同比例就形成了人的不同气质，即胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质。希波克拉底描述了气质的类型，但不能对这些类型进行科学的解释。

心理学家巴甫洛夫发现高级神经活动的兴奋过程和抑制过程在强度、均衡性和灵活性等方面具有不同的特点，这些特点的不同组合就形成了不同的高级神经活动类型。他认为这种类型特点表现在人的行动方式上，就是气质。

四种气质类型的特征在行动方式上的表现主要是：多血质的人活泼，对外界刺激反应迅速，情绪兴奋性高，具有外倾性；胆汁质人的富有精力，情绪兴奋性高且比较强烈，反应迅速，具有外倾性；黏液质的人一般表现安静，动作迟缓，反应速度慢，情绪兴奋低，较少在外部表现心理状态，即具有内倾性；抑郁质的人一般表现不够活泼，对外界刺激反应不强烈，反应速度慢，情绪兴奋低，具有内倾性。

这些气质类型的典型特征，在日常生活中虽然可能遇到比较鲜明的代表人物，但大多数人是近似于某一种气质，同时又具有其他气质的某些特点。

人的气质在童年时期表现得最为明显。随着年龄的增长，人们与生

活环境的相互关系变得越来越复杂，因而经受生活环境的影响也越多，某些气质特点也就为后天获得的特性所“掩盖”。

气质和性格的关系十分复杂。大致有三种情况：

（1）有些性格特征在各种气质的人身上都可能形成，气质只是赋予这些特征以某种“色彩”。例如，不同气质的人，都可以同样形成勤劳这一种对待劳动态度的性格特征。但是它的表现形式就会不一样。

（2）气质对另一些性格特征可以影响它形成、发展的速度。例如，自制是一种表现意志方面的性格特征，有人表现自制是经过了很大的克制和努力，有人表现自制则比较自然、比较容易。

（3）还有些性格特征则具有较多的动力性质，鲜明地表现着气质的特点，例如，引起情绪反应的快慢和情绪活动的强弱等。

气质的特点表现在人的各种活动中，但它并不影响人的行动的方向和内容。一般不能把某一种气质看作是积极的，而把另一种气质看作是消极的。各种气质都有它积极的一面，也有其消极的一面。这要联系这个人的整个个性特点及其在活动中的社会意义来评定。因此，有些人认为某种气质类型的人只适合做某类工作，这是没有科学根据的。例如，认为黏液质的人能够严格地恪守既定的生活秩序工作制度，他们是“实际劳动者”；抑郁质的人做单调工作最好，这些人应从事简单的操作；而多血质、胆汁质的人善于“社交”，似乎是天生的“组织者”。这完全是对气质的一种误解。人的气质特点并不影响人的活动质量。各种气质类型的人，在同样性质的活动中，都可以获得好的成绩。

气质类型测试题

本测试共60道题目，目的只是大概了解一下你的性格类型。回答这些问题应实事求是，怎么样想就怎么样回答，不必多做考虑，因为并没有什么标准答案和好坏之分。

看清题目后请记分，认为最符合自己情况的记2分；比较符合的记1分；介于符合与不符合之间的记0分，比较不符合的记-1分；完全不符合的记-2分。

1．做事力求稳妥，不做无把握的事。

2．遇到可气的事就怒不可遏，想把心里话说出来才痛快。

3．宁可一个人干事，也不愿很多人在一起。

4．到一个新环境很快就能适应。

5．厌恶那些强烈的刺激，如尖叫、噪音、危险镜头等。

6．和人争吵时，总是先发制人，喜欢挑衅。

7．喜欢安静的环境。

8．喜欢和人交往。

9．羡慕那些善于克制自己感情的人。

10．生活有规律，很少违反作息时间。

11．在多数情况下情绪是乐观的。

12．碰到陌生人觉得很拘束。

13．遇到令人气愤的事，很好地自我克制。

14．做事总是有旺盛的精力。

15．遇到问题常常举棋不定，优柔寡断。

16．在人群中从不觉得过分拘束。

17．情绪高昂时，觉得干什么都有趣；情绪低落时，觉得干什么都没有意思。

18．当注意力集中于一事物时，别的事物就很难使我分心。

19．理解问题总比别人快。

20．遇到不顺心的事从不向他人说。

21．记忆能力强。

22．能够长时间做枯燥、单调的事。

23．符合兴趣的事，干起来劲头十足，否则就不想干。

24．一点小事就能引起情绪波动。

25．讨厌做那种需要耐心、细致的工作。

26．与人交往不卑不亢。

27．喜欢参加热烈的活动。

28．爱看感情细腻、描写人物内心活动的文学作品。

29．工作、学习时间长了，常感到厌倦。

30．不喜欢长时间谈论一个话题，愿意实际动手干。

31．宁愿侃侃而谈，也不愿窃窃私语。

32．别人说我总是闷闷不乐。

33．理解问题时常比别人慢些。

34．疲倦时只要短暂的休息就能精神抖擞，重新投入工作。

35．心里有事，宁愿自己想，不愿说出来。

36．认准一个目标就希望尽快实现，不达目的，誓不罢休。

37．同样和别人学习、工作一段时间后，常比别人更疲倦。

38．做事有些莽撞，常常不考虑后果。

39．别人讲授新知识、技术时，总是希望他讲慢些、多重复。

40．能够很快忘记那些不愉快的事情。

41．做作业或完成一件工作时总比别人花费的时间多。

42．喜欢运动量大的剧烈活动，或参加各种文体活动。

43．不能很快地把注意力从一件事转移到另一件事上去。

44．接受一个任务后，就希望把它迅速完成。

45．认为墨守成规要比冒风险强些。

46．能够同时注意几件事物。

47．当我烦闷的时候，别人很难使我高兴。

48．爱看情节起伏跌宕、激动人心的小说。

49．对工作抱认真谨慎、始终如一的态度。

50．和周围人们的关系总是相处不好。

51．喜欢复习学过的知识，重复做已经掌握的工作。

52．喜欢做变化大、花样多的工作。

53．小时候会背的诗歌，我似乎比别人记得清楚。

54．别人说我“出语伤人”，可我并不觉得这样。

55．在体育运动中，常因反应慢而落后。

56．反应敏捷，大脑机智。

57．喜欢有条理而不甚麻烦的工作。

58．兴奋的事情常使我失眠。

59．别人讲新概念，我常常听不懂，但是弄懂以后就很难忘记。

60．假如工作枯燥无味，马上就会情绪低落。

把每题得分按下表题号相加，再算出各栏的总分。

类型	题号															总分
胆汁质	2	6	9	14	17	21	27	31	36	38	42	48	50	54	58	
多血质	4	8	11	16	19	23	25	29	34	40	44	46	52	56	60	
黏液质	1	7	10	13	18	22	26	30	33	39	43	45	49	55	57	
抑郁质	3	5	12	15	20	24	28	32	35	37	41	47	51	53	59	

如果多血质一栏得分超过20，其他三栏得分相对较低，则为典型多血质。如这一栏在20分以下，10分以上，其他三栏得分较低，则为一般多血质。

如果有两栏的得分显著超过另两栏得分，而且分数比较接近，则为混合型气质，如胆汁—多血质混合型、多血—黏液质混合型、黏液—抑郁质混合型等。

如果一栏的得分很低，其他三栏都不高，但很接近，则为三种混质的混合性，如多血—胆汁—黏液质混合型或黏液—多血—抑郁质混合型等。

教你瞬间识别性格色彩

心理学家研究表明，一个人对某种颜色的喜好能反映出他的性格特征。看看下面这些颜色代表什么样的性格特征。

绿色

绿色是大自然的颜色，象征着和平。

绿色具有对人的神经系统镇静和镇痛的双重效果，能够缓解肉体上的疼痛感和精神上的紧张感。现在，绿色还是医药学的代表色。

喜欢绿色的人性格平和，遇事能克制自己，心绪一般不会产生大的波折，很少有焦虑不安或忧愁之感，他们总是充满了希望与乐观，认为世上的一切事物都是美好的。

喜欢绿色的人擅长社交，能与人和谐相处，但他们不会轻易相信任何人。虽然喜欢与人相处，但他们更希望能够在大自然中与动物一起过着恬静的生活。

红色

红色代表了“火”或“血”。

喜欢红色的人个性坚强，积极向上，他们性格外向，感情异常丰富。同时，喜欢红色的人进攻意识较强，说话做事快而不假思索。

喜欢红色的人是精力旺盛的行动派，他们为了满足自己的好奇心和

欲望，不惜花费大量精力。

喜欢红色的人心态积极向上，总是能感染周围的人。但由于他们缺乏耐性，遇到不如意的事，就会生气。一旦有事发生，他们总是先怪罪别人，这点很不利。如果他们能够多一些宽容，在人际交往上一定会更加顺利。

蓝色

蓝色代表宁静。

喜欢蓝色的人性格沉稳，总是镇定自若。他们善于控制感情，并具有很强的责任心。喜欢蓝色的人胸怀宽广，多属于内向性格者。

喜欢蓝色的人是很有理性的人，遇到问题总能冷静沉着，在起冲突时总能无声无息将事情化解掉，在需要反击时，一定会以干脆利落的手段让对方折服。

喜欢蓝色的人也有缺点。表面上看，喜欢蓝色的人应该人缘不错，其实他们不擅长交际，他们只和兴趣相投的朋友自组一个小团体。喜欢蓝色的人爱好和平、不好斗，这种性格有时会显得比较懦弱。比如，对待比自己弱小的对手，他们总是十分谦虚、谨慎，而对于强硬的对手或上司，他们会放低自己，甚至委曲求全，很少会将自己的真实想法表达出来。

黄色

黄色象征着希望。

喜欢黄色的人性格外向，喜欢新鲜事物，上进心强。

喜欢黄色的人讨厌一成不变、好奇心强、爱好钻研。喜欢黄色的人绝对是个“挑战者”，他们性格独特，在人群中很容易成为焦点人物。他们不会轻易动摇自己的想法，是可以信赖的人。

喜欢黄色的人相当自信，他们大都学问渊博并以此为傲。他们看起来像一个社交家，其实内心十分孤独。

此外，喜欢黄色的人常会感觉自己得到的关爱不够。不过喜欢奶油色这种淡黄色的人性格却较为稳定，他们对大局的平衡能力也比较强。

紫色

紫色代表高贵、优雅和神秘，是古代帝王最喜爱的颜色。

喜欢紫色的人极具创造性，生活中崇尚高贵、优雅与浪漫，如果遇到理想中的对象，会主动追求。

喜欢紫色的人大都具有成为艺术家的潜质，生活中的他们十分感性，观察力极其敏锐。

喜欢紫色的人容易多愁善感，焦虑不安，大多是性格内向者。他们外表平和沉静，内心十分坚强。如果遇到能够产生内心共鸣的事物，会不顾一切地为之感动，并热烈地向往，这一点常常会不被他人理解。

喜欢紫色的人在公开场合总是显得沉默而内向。他们常常容易滥用感情，以致造成很多不必要的误会。这种不是恶意的滥情，在事后别人告诉他之后，他会认真反省，但很难保证不会再犯。

棕色

棕色代表着稳定和中立，也是地球母亲的颜色。

喜欢棕色的人向往简单、舒适、有品质、和谐的生活，比较恋家。

喜欢棕色的人性格坚定，他们可能不能忍受别人行事急躁。他们在外表及处理事情的态度上，总能给人一种信赖感。

喜欢棕色的人十分热爱生活中美好的事物，他们富有感情，喜欢美食、美酒和有人陪伴。

喜欢棕色的人，时常会因过分抑制自己的感情而生活在个人世界里。他们会觉得身穿棕色或泥土颜色的衣服会给自己带来安全感。对于喜欢棕色的人来说，如果渴望安全的情感同时也希望能得到外界的 认同，就需要意识到自我的价值并能摒弃思想上的狭隘。

粉色

粉色代表纯真、可爱和温柔。

喜欢粉色的人多为女性，他们比较感性，处世温和。

喜欢粉色的人常常想让自己呈现出年轻、有朝气的感觉。

喜欢粉色的人因为不擅长向人吐露心事，喜欢躲在自己的小世界之中。又因为不容易接受别人的意见，不喜欢与人争论，常被认为是优柔寡断的人。

喜欢粉色的人很容易对一些事物产生兴趣，但却不愿意主动探究，他们有依赖他人的倾向。

有一个有趣的现象，如果原本并不钟情于粉色的女性突然喜欢上粉

色，这一定是她想得到某位男性的关注，因为粉色能让自己显得更加温柔。粉色是恋爱之色，恋爱中的人更倾向于喜欢粉色。

第二章
改变生活中的六种性格缺陷

一个人失败原因，在于本身性格的缺点，与环境无关。

——毛佛鲁

“跟陌生人交往真别扭！”——社交恐惧症

社交恐惧症俗称“见人恐怖症”，患者害怕自己在别人面前出洋相，害怕被别人观察，害怕与人交往。有些患者甚至对打电话、到商店购物、参加聚会或向人询问都感到困难。

社交恐惧症严重影响患者的生活和工作。许多一般人能够很轻松就办到的事，对于社交恐惧症患者来说却十分困难。社交恐惧症患者会觉得自己是个乏味的人，并认为其他人也会那样想。于是他们就会变得十分敏感，更不愿意打搅别人。这样做的结果是，使患者感到更加抑郁和焦虑，从而使自己更加恐惧社交。许多患者为了适应自己的这种状态，不得不改变他们的生活方式。甚至有的患者因为不愿意与人打交道，而放弃很好的工作机会。

具体来说，社交恐惧症患者主要有以下几种心理表现：

（1）孤僻。孤僻心理分两种情况：一种是孤芳自赏，自命不凡，不愿与人为伍；还有一种是属于有某种特殊的怪癖，使别人无法接纳，从而影响了社会交往。

（2）恐惧。恐惧心理表现为同他人交往时，会不由自主地感到害怕和拘束，以致语无伦次、手足无措，严重的甚至害怕见人。其中有一部分人主要表现为对异性的恐惧，称为异性恐惧症。

（3）自卑。自卑心理表现为在人际交往中想象失败的体验多，想象成功的体验少，对自己缺乏信心，没有勇气和信心去同他人交往。

（4）自傲。自傲心理表现为过度高估自己，总是自以为是，常使交往对方感到窘迫、紧张或难堪，从而使交往变得困难。

（5）自闭。自闭心理表现为把自己的真实想法和情感隐藏起来，试图与他人保持一定的距离。

（6）害羞。害羞心理表现为人际交往中过分约束自己的言行，使自己无法表达出自己的真实思想感情，阻碍了人际交往的正常发展。

（7）敌视。敌视心理表现为讨厌他人，乃至仇视他人，把正常的人际关系视为尔虞我诈；还有另一种情形是觉得别人总在算计自己，从而不愿与人交往，甚至表现为攻击心理行为。这是一种比较严重的社会交往障碍。

社交恐惧症对患者的生活和工作有很大的影响和阻碍，所以社交恐惧症的治疗不容忽视。具体来说，患者可从以下几方面来进行自我治疗：

1．不要沉浸在消极想法里

我们在社交谈话时，一般会有三个相关概念：你打算呈现的、你实际呈现的和你希望呈现的。如果你总是在想自己还没有完善的地方，那么就是恶性循环。当我们离开会议、聚会或者某个社交场合之后，不要老想着那些本该做的更好的地方，别去想“为什么我会那样说”。

如果你总是专注于负面，你便会认为自己是一个在社交场合说错话的人，而且这种想法会经常表现出来。要知道，每个人都会说错话。从现在开始别再纠结，忽略那些消极的想法。

2．认清现实

要知道，就算你感到胆怯和恐惧，也并非不正常，你的大脑仅仅是对新的刺激反应反常，使你变得格外小心而已。了解了这点，将帮 助你合理理解到底发生了什么，并且使你在未来遇事更放松。

你无须害羞和焦虑，忽略加速跳动的心脏和出汗的手心，告诉自己，这只是一些化学物质和细胞遇到一些不存在的威胁时的反应，让自己冷静下来，理智面对。

3．适当地暂停下来

即使在公众场合，也无须感到恐慌。当有人问你问题时，你应该停下来思考一会儿，再给出适当的回答。

那些在公众场合感到焦虑和恐慌的人，一般都会立即回答别人的问题。他们认为当对方问完问题，自己必须立即回答问题，没这个必要。

如果你在短时间的思考后回答，你的话听起来将更深思熟虑，更有见地，而且你能将自己真实的意图更完美地表达出来。

学会暂停一下再回答完题，思考一下你所要回答的问题，避免说“嗯”，这样可以让你的才华更好地呈现出来。

4．注意你的肢体语言

一个人的生理往往能决定心理。你要做到的是，不让自己做出害羞与胆怯的举动，不要畏畏缩缩，不要将自己隐藏起来。

让自己放松一些，昂首挺胸，当你这样做，你会信心大增，人们也会被你的肢体语言所感染。如果你表现得畏畏缩缩，人们将认为你没有

信心，并且认为你是一个胆小的人。

让自己看起来自信满满，像一个领导者一样。如果站在台上演讲，你要做出大气夸张的手势。如果你拥有领导者的肢体语言，人们就会用对待领导者的方式对待你，他们会认为你具有领导者的能力。如果你想改变自己，你必然要这么做，人们也会相信你所展现出来的形象！

“我不是故意要骗你……”——谎语癖

小时候，然而，在现实生活中父母会教育我们不要说谎话，因为说谎是一种不好的行为。可是生活中的我们，或许每个人都有说谎的经历。也许有些谎言是善意的，也许是因为迫不得已才说谎，这些都情有可原。除此之外有一部分人已经完全不能控制自己的说谎行为，说谎对他们来说已经成了一种习惯，这些人如果不说谎就会感觉难受。说谎发展到这种程度，已经不仅仅是一种掩饰或夸张的行为，而成了一种心理疾病，心理学上将这种症状称为“谎语癖”。

具有“谎语癖”的人，就算是在不需要说谎的情况下仍然会习惯性地说谎，当他们看到别人相信自己的谎言时，心里就会沾沾自喜，说谎已经成为他们生活中不可缺少的一部分。他们有一种长期形成的表演特征，故意捏造事实，编造谎言。他们中有一部分人撒谎的目的仅仅是想得到变态心理的满足，造成撒谎骗人的实际后果，虽然谎言经常被揭穿，但他们依然沉浸其中，不能自拔。

心理学家通过研究表明，人类在成长过程中，并不能完全掌控自己的行为，其行为总是受到各种意识、无意识、潜意识等的影响。在受到内心欲望的驱使或环境的压力时，人的行动经常会失去自我控制，其失控行为的好坏程度就得视当事者对于事情的看法以及应变能力，严重的就会出现完全违背自己信仰和认知的言行，谎言就是这样产生的。

表面上看，说谎的行为似乎很简单，但说谎动机却十分复杂，具体来说，说谎有以下几种动机：

（1）戏弄他人。通过说谎，以恶作剧的方式从别人的反应中获得变态的满足。

（2）获取利益。通过说谎行为，得到某种利益而。利用说谎行为来骗取物质、名誉等，以此来满足自己的需要。

（3）博取他人的羡慕。通过说谎行为引起他人的关注，在别人面前炫耀、表现自己，从而博取别人的注意和羡慕。

（4）保护自我。通过说谎行为来逃避某种责任，避免自己受到责罚。

（5）避免痛苦的回忆。此类人在与人交往时，态度冷淡，防卫心强。通过说谎来极力表现一切都好，从而避免痛苦的回忆。

（6）报复。通过说谎来对别人进行报复，从而发泄自己心中的愤怒等。

（7）幻想。通过说谎把自己头脑中幻想的内容表述出来。这种说谎动机一般发生在年龄较小的孩子身上。

“谎语癖”患者的特点是持续性地撒谎，遇到什么事都会习惯性地说谎。他们对说谎有心理依赖，不能控制自己。“谎语癖”患者在撒谎时都表现得十分镇定。他们的谎言听起来毫无破绽，甚至他们自己也信以为真。他们的谎言里有对话、细节，甚至心理分析和内心独白。他们还会故意设计场景，通过看似随意的场景设计来提高别人的信任度。当别人相信了他们的谎言之后，他们会产生极其满足的感觉。

说谎是一种不好的行为，不仅对自己有害，对他人和社也会造成很大危害。谎言将真相隐瞒，使结果偏离正确的方向。如果一个人　总是

说谎便会失去诚信，如果说谎的人掌握了更大的权力，就可能对社会造成很大的影响。中国历史上的周幽王，将烽火台点燃，谎报军情，只为了博得美人一笑。开始的时候，诸侯看到点燃的烽火，便率兵赶来，可是次数多了，诸侯便不再相信。结果，当敌人真的来了的时候，再没有一个人来救援，西周就这样灭亡了。

“我总是控制不住自己的行为”——强迫症

你是否会经常做出这些“强迫”的怪行为：睡觉前反复检查窗帘及一些角落；出门后走到楼下又返回来检查房门是否锁上；下车后走出100米会倒回来查看车门、车窗是否关好；等等。如果你经常做出类似的行为，那么很可能你已经患上了“强迫症”。

强迫症是一种精神类病症，以强迫观念和强迫行动为主。“强迫与反强迫两股力量的较量”是强迫症最大的特点，也就是说明知道不应该或没必要做，却控制不住地去做。患者本人在这个过程中会产生内疚感，内心比较痛苦。

强迫症的类型有三种，包括强迫观念、强迫行为和动作。常见的强迫症表现就是强迫洗涤、强迫检查的现象。例如：反复洗手、洗衣物仍觉得不够干净；出门要多次检查门窗、煤气、电源是否关好，严重者会检查数十遍还不放心。

心理专家调查表明，强迫症的患病率为2%，也就是说每五十个人中就会有一人得过强迫症，其中青少年患病率较高，性别分布上没有显著性差别。在现代快节奏的生活中，很多青少年喜欢长时间宅在家中，而如果一个人长时间孤独地面对电脑也很容易在特定小事上出现强迫心理的种子。要想预防强迫症，需要保证充足的睡眠，经常做运动，积极参加团体社交活动。假如你已经患上了强迫症，也不要难过　消沉，尝试以下五种自我疗法，它能帮你走出强迫症的阴影。

1．试着让自己接受不完美

患有强迫症的人大多喜欢追求完美，正是因为这样才让自己陷入痛苦之中。所以要想摆脱强迫症的痛苦，不妨尝试让自己去接受不完美，并有意识地在这方面对自己进行锻炼，比如，让自己在不整洁的房间里面待几天，让自己明白不干净、不完美其实并不会毁掉自己的人生。

2．不要封闭自己，多与人交流

很多患有强迫症的人将自己的病情藏在心里，让自己整日处于折磨之中，似乎觉得自己患了疾病就会比别人低下。他们为了保住自己所谓的自尊而将自己的病情留在心里，当秘密越积越多，精神世界得不到释放，最终会因为压力过大而使整个人崩溃，将自己毁灭。所以，强迫症患者应该多与身边的人交流，不要怕别人误会。

3．勇敢面对失败

要告诉自己，失败了没什么大不了的，一次的失败不代表永远的失败，失败的经验会让你下次更容易成功，挫折经验是一种很好的教育。很多成功的人在未成功之前都经历了很多次的失败，也正是由于这些失败的经验才让他们找到真正走向成功的路。

4．放松自己

如果一个人总是处在紧张的状态下，就会使自己的状态越来越差，同时这也会导致自己的大脑进入到思维的死胡同中。强迫症患者要学会使自己放松，轻松地去看待那些会让自己产生强迫感的事情。在平常生活中多参加体育锻炼，当身体活动起来时，精神也会得到很好的放松。在做一场酣畅淋漓的运动之后你会觉得身体状态好很多了。

“世上没好人，我只相信我自己！”——偏执型人格障碍

偏执型人格又称妄想型人格。患有这种人格障碍的人常常表现的极度敏感，受到侮辱和伤害会耿耿于怀；性格固执，多疑，心胸狭隘；身边的人如果获得成就或荣誉，他们会感到紧张不安，嫉妒心理油然而生，不是寻衅挑事，就是在背后风言风语，或公开指责别人；十分自负，过分高估自己的能力，总是习惯把失败和责任归咎给别人，在工作和学习上总是说得比做得好；内心自卑，常常对他人要求过高，很难对他人的动机和愿望产生信任感，总认为别人动机不良；遇到问题易感情用事，主观片面性大，不能客观地分析形势；在建立家庭之后，经常疑神疑鬼，怀疑配偶对自己不忠；等等。心理专家调查表明，患有偏执型人格障碍的人数占心理障碍总人数的5.8%，因为这类人内心固执，很少承认自己的缺点，所以实际情况可能要超过这个比例。

偏执型人格障碍的具体表现有以下几个方面：

（1）易产生嫉妒心理。

（2）过分自负，总将挫折或失败归咎于他人，认为自己正确。

（3）不能宽容他人的错误，记恨在心。

（4）觉得自己的能力和智慧比别人更强，不顾及他人的喜、怒、哀、乐，不愿和他人分享，朋友很少，人缘差。

（5）一个很平常事物，在他们看来都是“阴谋”。

（6）即使自己的想法与客观证据严重不符，他们也坚持己见，并且很难改变想法。

（7）喜欢与人争辩和敌对，固执地追求个人不够合理的“权利”或利益。

如果具有上述项目中的三项症状，便可被诊断为偏执型人格障碍，不足可认为是具有过分固执的人格特征。

对偏执型人格障碍的治疗应以心理治疗为主，以克服多疑敏感、固执、不安全感和自我中心的人格缺陷。主要有以下几种方法。

1．主动结交朋友

主动地与身边的人交往，尝试着信任别人，消除不安感。交友的原则和要领是：真诚相见，以心交心。学会理解和尊重他人，学会将心比心，站在他人的角度上看问题。“如果我是他的话，别人这样对我，我里会怎么样想”。通过以心换心，取得对方理解和尊重，给自己一个较宽松的人际空间，要牢记这样一句话，“找到朋友的唯一办法是自己成为别人的朋友”。学会微笑，宽以待人。一个整天都板着脸的人，人们是不太愿意与之交往的。因此我们应该学会向自己认识的所有人微笑。

2．学会用自我分析法分析自己的一些非理性的观念

例如，每当自己出现对同学或老师有敌意的观念时，就要分析一下是不是自己卷入“敌对心理”的漩涡之中。

3．宽容他人，克制自己

能够让自己的内心容忍一些事情，不要让内心敌对的情绪吞没自己

的理性。如果想要发火时，警告自己，这样做对解决问题毫无帮助。

“我有我的世界，其他事与我何干！”——分裂性格缺陷

分裂性格缺陷，心理学术语为“分离性身份识别障碍”，俗称“双重人格”或“多重人格”，是一种以观念、外貌和行为奇特以及人际关系有明显缺陷，且情感冷淡为主要特点的性格缺陷。这种性格的人一般较孤独，他们喜欢沉默，不爱人际交往，不合群。他们很少参加社会活动，显得与世隔绝，很少有朋友。虽然他们自己也会因此而痛苦，但并不能认识到自身的问题。

分裂性格缺陷者主要表现为非常胆小，离群独处，回避社交，一个人沉浸在自己的世界里而缺乏行动；其行为古怪，不修边幅，爱好怪癖，喜欢自言自语；这类人大多对感情较冷淡，对他人缺乏热情，没什么爱好，外界事物很难激起他们的兴趣，对待批评与表扬总是一副无所谓的样子。

这种类型的人很少有攻击行为，所以也很少会给他人制造麻烦。但这类人一般不会顾及别人的需要，喜欢独来独往，沉浸在自己的幻想中，很难胜任责任心强的工作。

如果分裂性格缺陷进一步发展，可能会成为精神分裂症，青少年人群中出现的分裂性格缺陷很可能是早期精神分裂症的重要信号。因此，当我们自己或者身边的人出现分裂性格缺陷症状，应当及时进行心理治疗，纠正我行我素、情感淡漠等现象。具体来说，可以从以下 几方面进行心理训练。

1．训练情感

训练情感主要通过欣赏艺术、文学、自然风光等，感受艺术、文学、自然、形体和心灵美，陶冶情操，重塑正确的世界观，从而起到纠正情感淡漠、不修边幅等性格缺陷。

2．培养兴趣

由于分裂性格缺陷者兴趣贫乏，对外界事物缺少激情，所以须对其兴趣爱好进行培养，具体做法如下：

（1）使分裂性格缺陷者提高自我认知，分析自我性格缺陷，重新确定积极的人生目标，并为之努力奋斗。

（2）帮助分裂性格缺陷者培养广泛的兴趣爱好，如书法、绘画、打球、户外运动等。

（3）引导分裂性格缺陷者积极参与各种集体活动，扩大社会信息量，丰富生活的同时培育出良好的情感色彩。

3．训练社交能力

由于分裂性格缺陷者有回避社交、离群独处等性格缺陷，所以须对其进行相应的社交训练，具体步骤如下：

（1）提高自我认知，让分裂性格缺陷者认识到离群独处对自己的危害，使他自觉投入到社交训练中。

（2）社交训练应从易到难。开始以单人对话为主，对话时间由短到长渐渐增加；然后对话对象从单人发展为多人；最后为集体活动，彻

底改变分裂性格缺陷者离群独处的性格，培养出积极的社交心态。

（3）结交知心朋友。在社交训练的过程中，分裂性格缺陷者应该积极结交朋友。在训练结束后，应该至少有两个以上的知心朋友。朋友之间坦诚相见，互帮互学。

“我讨厌自己做决定……”——依赖型人格障碍

在生活中，我们常常会遇到这样一类人：他们在精神上缺乏自主性，总是依赖于长辈、父母、配偶或强者，他们很难自己做出选择和决定，需要别人示范、指导或赞美。如果身边没有依靠，便会感到焦虑或恐慌。严重缺乏自信，十分在意别人的评价，有极强的从众心理，人云亦云，盲目模仿。他们往往工作能力较强，能够很好地完成上级分配给自己的任务，但前提条件是要得到比较明确的指示。假如有什么事情要让他们自己来拿主意，就会变得犹豫不决，左右为难。他们严重缺乏判断力，无法决定下一步的行动方向。在心理学上，我们把这一类人的性格缺陷称之为“依赖型人格障碍”。

依赖型人格障碍是一种最常见的性格缺陷。患有依赖性人格障碍的人，大多是在童年早期依赖需求得不到满足，从而导致成年后还保留一种孩童期的依赖心理，以至于使自己停留在“心理哺乳期”，有的人甚至处于“终生心理哺乳”状态。人们常常称这种现象为“幼稚”“长不大”等。

在幼年时期，儿童离开了父母就无法生存。在儿童眼里，父母是万能的，父母保护他、养育他、满足他的一切需要，他必须依赖他们，总怕失去了这个依靠。如果此时的父母过分溺爱孩子，鼓励子女的这种依赖行为，不给他们创造独立和自主的环境，这样下去，在子　女的心目中就会逐渐产生对父母或权威的依赖心理，成年以后依然无法独立生活。缺乏自信心，总是依靠他人来做决定，终身不能负担起选择采纳各项任务、工作的责任，形成依赖型人格。

依赖型人格障碍是日常生活中较常见的人格障碍。具体来说，依赖

型人格障碍的特征定义主要有以下几点：

（1）缺乏独立性，很难单独展开计划或做事。

（2）容忍过度，做自己不愿做的事，放低自己来讨好别人。

（3）如果他人没有为其提供大量的建议和保证，便不能对日常事物做出决策。

（4）遇到重要决定时，总是寻求他人帮助。如职业选择，生活方式等。

（5）如果没有得到赞许或遭到批评，内心十分失落。

（6）就算是他人做错了，也会随声附和，因为害怕被别人遗弃。

（7）当亲密的关系中止时感到无助或崩溃。

（8）时常被遭人遗弃的念头所折磨。

（9）一个人的时候，会感到不适和无助，并竭尽全力逃避孤独。

如果同时满足上述特征中的五项，即可诊断为依赖型人格障碍。

当然，我们需要区分病态的依赖和正常的依赖。每个人都有依赖的需求和渴望，都希望有更强大、更有力的人帮助自己。不管我们看起来多么强壮，也不管我们看起来多坚强，但从内心深处，我们都曾希望有个人可以依赖。不管年龄大小，无论成熟与否，我们都希望亲爱的爸爸或妈妈能陪伴左右。这样的感觉是合理的，因为这种渴望不会控制我们的生活。但如果这种思想控制了我们的一言一行，控制了我们的一切感受和需要，那它就不再是一种简单的渴望了，而是变成了一种过分依赖

的心理问题。这种过分依赖心理会引起心理失调，心　　理研究者称其为“消极性依赖人格失调”，这种心理症状是所有心理失调现象中最常见的一种。

当然，患上依赖型人格障碍并不可怕，患者可以采用如下方法进行心理矫正：

1．改变自己的日常行为习惯

反省一下自己的行为习惯，清楚自己在哪些方面习惯性地依赖他人去做，哪些是自己做决定的。可以每天做一次记录，记录十天，然后将这些事件按自主意识强，一般，较差分为三个级别，每十天做一次小结。

2．找一个监督者

想消除依赖行为并不容易。如果依赖成为一种习惯，你会发现要做每个决定都变得那么艰难，你可能会不知不觉地又走到老路上去。所以，要想改变这种状况，你需要找一个自己最依赖的人作为自己的监督者。

3．重新认识自己

（1）找到根源所在。患有依赖型人格障碍的人缺乏自信，自主意识较低。他们形成这种性格，是因为童年期没有受到正确的教育，心中留有自卑的印痕。依赖型人格障碍患者可以回忆童年时期，回想自己的父母、长辈或朋友对自己说过的具有消极影响的话，把这些记忆整理出来，明白自己依赖心理的根源所在。

（2）找回自信。锻炼自己，找一些略带冒险性的事情去做，每十

天做一项。比如，独自一人去参加一些公共活动，在公共场合当众发言。通过这样的锻炼，可以慢慢找回自信，从而改变凡事都依赖他人的性格缺陷。

第三章
教你看清一个人：细节暴露性格

一个人无论做出多少件事来，我们都可以在里面认出同样的性格。

——爱默生

读懂眼神，读懂他是怎样一个人

在社会生活中，如果一个人的内心有欲望或情感，必然会表露于视线上。因此，如何透过视线的活动了解他人的心态，对人与人之间在交往中的心理沟通具有重要意义。

眼睛是一个人心灵的窗户，眼神是一个人行为的缩影。从一个人的眼神中，大致可以看出这个人想要做什么。

眼睛感觉领域几乎涵盖了所有感觉的**70%**以上

以品尝食物为例，我们绝不会只注重食物的味觉，而是会同时注重食物的颜色，以及装盛方式或排列方法等，这些都是视觉影响心理的现象。

假使我们在阴暗的房间里用餐，即使面对的是美味佳肴，也会产生不安的感觉，使我们无心品尝，甚而胃口大减。反之，在整洁、明亮、灯光柔和、食物装盛器皿精致的餐厅进餐，就会使人产生良好的就餐情绪。可见，视觉位居“五官之王”，足以支配其他感官。的确，从医学角度看，眼睛是人类五官中最灵敏的，其感觉领域几乎涵盖了所有感觉的70%以上。

对于眼神的作用，早在春秋战国时期，孟子就曾做过精辟的阐述，他说：存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子了焉；胸中不正，则眸子非焉。这说明眼睛是判断人心善恶的基准。

一个人被别人看久了，会觉得被看穿内心或被侵犯隐私权

不相识的人，从彼此视线偶然相交的时候，便会立刻移开。这是由于人们觉得，一个人被别人看久了，会觉得被看穿内心或被侵犯隐私权。

当我们在等公共汽车或站在影剧院门口排队买票时，多为背向后面的人，这种表现为人们所司空见惯，这样做，不仅是为了往前进，也是为了避免同不相识的人视线相交。

但也有面对面者，这些人多为朋友、夫妻、亲人、恋人等。这些人会彼此默许自己的隐私权受到某种程度的侵犯，因此，他们偶尔会视线交错，便于相互言谈。

因此，我们可以判断：相识者彼此视线相交之际，即表示为有意进行心理沟通。

对异性瞄上一眼之后，闭上眼睛，即表明“我相信你，不怕你”

在乘坐火车或公共汽车时，上来一位年轻貌美的女性，所有人的眼光几乎都会集中在她身上，但年轻的男性往往会很快把脸扭向一旁。他们虽然也感兴趣，不过基于强烈的压抑作用而产生自制行为。假使兴趣欲望增大时，他们便会用斜视来偷看。这是因为他们想看清对方，却又不愿让对方知道自己的心思的缘故。

在交往活动中，通过观察人的视线方向，也能透视人的心态。在交往中，如果面对异性，只望上一眼，便故意移开视线的人，大都是由于对对方有着强烈的兴趣。

行为学家亚宾·高曼通过研究认为：对异性瞄上一眼之后，闭上眼睛，即是一种“我相信你，不怕你”的体态语。所以，当看异性时，并不

是把视线移开，而是闭上眼后，再翻眼望一望，如此反复，就是尊敬与信赖的表现。尤其当女性这样看男性的时候，便可认为有交往的可能。

性格内向的人，大都无法一直注视对方

职场中，当上级与下级讨论工作时，上级的视线一般都会由高处发出，而且会很自然地直接投射下来。反之，作为下级，虽然并未做任何错事，但视线却常常由下而上，而且往往显得软弱无力。这是由于职位高的人，总是希望对下级保持其威严的心理作用。

但也有例外，这与职位高低无关，而是性格原因。美国的比较心理学家理查·科斯曾做过一种实验，让患有强度“自闭症”的儿童与陌生的成年人见面，以观测他面对成年人时间的长度。将成年人的眼睛蒙起与不蒙的两种情况相比较，发现儿童注视前者的时间，居然为后者的三倍。这就是说，双方眼光一接触，儿童会立刻移开视线。

怎样透过眼神读懂对方，这是一个很深的并且值得去探寻的问题，当我们和陌生人第一次见面的时候，彼此都不了解，除了从话语中去了解之外，就必须要看的懂他的眼神了，这样至少可以让你有个初步的认识，不至于以后影响了彼此的谈话。

透过发型辨识对方的真性情

俗话说“相由心生”，人的相貌其实也是心性的外在体现，人的外表、长相甚至是头发都能透露出一个人的性格。一个人的头发除了发质之外，最让我们一目了然的是这个人的发型，发型就是修饰一个人脸型和身材的良好手段。一个人想在他人面前营造什么样的形象，就会留什么样的发型。

1．头发粗直、硬度高的人

为人豪爽，行侠仗义，不拘小节，对朋友总是义气当先，光明磊落，不会玩弄小聪明，是很好的患难之交。

2．头发浓密而且很黑的人

这种人做事情有条理，很有智慧，懂得发挥自己的长处。有理想，有抱负，是典型的事业型人才。

3．头发稀少，并且发质很细的人

这种人心机很重，会打算，算计事情一丝不苟，喜欢把事情打理得很仔细，缺乏气概和宽容心。

4．头发总是梳理得很齐整光亮的人

这种人很注重外在形象，爱面子甚至有点虚荣，对事物也比较挑剔，喜欢吹毛求疵，有点完美主义倾向。

5．头发自然随意，没有明显的修理的人

这种人不看重外表的东西，喜欢内在的收获。他们当中很多人是工作狂，拼命工作，希望获得上司的认可。

6．经常留短发的人

这种人做事情干脆直接，有些人可能会比较骄傲，常会满足于现状；有些人看重自己的感受，以自我为中心。

7．喜欢赶时髦的人

留时尚发型的人小资情绪比较重，喜欢他人的夸奖和表扬，总是想赶在事物的前面。年轻人表现会很前卫，中年人则表现得很有活力，喜欢和别人沟通，有着良好的处理人际关系的技巧。

8．头发自然卷的人

这种人一般都有很强的个性，喜欢表现自己，常常给别人带来意想不到的惊喜。

9．头发稍秃的人

这种人做事情很勤奋，对待工作认真，对自己本分内的事情具有很强的责任感。

看走姿，鉴别对方的性格品质

从“走姿”观察人，世界各国古已有之。观察一个人怎样走路，并从走姿中透视其内心，你肯定会觉得妙趣横生。

1．步伐平缓

这是典型的现实主义派。他们凡事讲求稳重，绝不好高骛远。如果他们在事业上得到提拔和重视，也许并不是他们有什么“后台”，而是他们那种务实的精神给自己创造的条件。他们一般不轻易相信别人，把他们作为朋友相当不错，因为他们特别重信义、守承诺。

2．步伐急促

这类人是典型的行动主义者，大多数精力充沛、精明能干，敢于面对现实生活中的各种挑战。如果你的下属里有这样的人，应该努力发现他们的优点，他们适应能力特别强，尤其是凡事讲求效率。如果你交给他某项工作，他一定会用最短的时间做到令你满意。他们的另一个特点是敢于承担责任。因此，很多人愿把他们作为可靠的朋友。

3．身体前倾

这类人的性格较为温柔和内向，见到潇洒的男性或漂亮的女性时多半会脸红，但他们为人谦虚，一般都有良好的自身修养。他们从不花言巧语，非常珍惜自己的友谊和感情，只是平常不苟言笑，很难与人来往。他们很容易受到伤害，而且不愿向人倾诉，一个人生闷气。

4．昂首挺胸

这类人爱以自我为中心，淡于人际交往，不轻易投靠和求助别人。他们思维敏捷，做事条理性强，考虑问题比较全面。他们习惯于修整仪容，衣服整洁，时刻使自己保持完美的形象。这类人的最大弱点是羞怯和缺乏坚强的毅力。经常看到他们有很多宏伟的计划，却很难发现他们有成功的事业。

5．走路摇摆

这类“走姿”的人看似行为放荡，但他们待人热情诚恳，处事坦荡无私，心地善良，很容易与人相处，大凡社交场合总是他们的天下。日常生活中他们总爱出风头，经常不知是有意还是无意地取笑别人，但他们对爱情和婚姻却相当谨慎。

6．军事步伐

这种人意志力较强，他们选定的目标一般不会因外在环境和事物的变化而受影响。这类人如果能充分发挥自己的长处，一定收效颇丰，因为他们对事业的执着是其他类型的人不可比拟的。

7．踱方步的人

迈着这种步态的人是非常稳重的，他们认为面对任何困难事情时，最重要的是保持清醒的头脑，不希望被任何带有感情色彩的东西左右自己的判断力和分析力。

8．多变型

表现为双足与双手挥动不均，步伐长短不齐，频率复杂。这种人，

做事不负责任，善忘、多疑。

9．吊脚型

步姿轻娆，脚指头俱不着地，身躯飘浮。这种人狡猾，头脑冷静，聪明而不能善用，肯帮助别人，却向别人取高昂的代价。

8种握手习惯瞬时掌握对方性格

握手是来自欧洲的一种礼仪习惯，现在已经变成了一种世界性的社交礼仪。曾经有一位美国心理学家研究指出，一个人握手的方式可以反映出这个人的性格。以下有8种不同类型的握手方式，分别代表着8种不同性格类型的人。

1. 沉稳专注型

在握手的时候力度适中，动作也很沉稳，而且双眼会注视对方，这一类型人的个性都比较坦率，很有责任感，给人十分可靠的感觉。他们心思缜密，非常擅长推理，会经常提出一些有建设性的意见，因此深得很多人的信赖。

2. 两手并用型

在和人握手的时候喜欢两只手一起握住对方。这种类型的人十分热忱温厚，心地很善良，会对朋友推心置腹，爱憎分明。

3. 长握不舍型

在握手的时候，会握着对方很久都不松开。这一类别的人通常情感比较丰富，喜欢结交朋友，一旦和他人建立起友谊就会忠诚不渝。

4. 不愿握手型

这一类型的人不愿意和他人握手，他们的个性一般较内向，胆怯。

虽然他们性格保守，但是情感很真挚，不会轻易地付出感情，但　是一旦有了情谊之后，这份情（无论是爱情还是友情）会比金坚，不论是对爱人还是朋友。

5．摧筋裂骨式

在握手时，会紧紧抓着对方的手掌，并用很大的力度挤捏，使对方感到疼痛。这一类型的人精力充沛，自信心很强，是一个独断专行的人，但是在领导和组织方面才能出众，比较适合做领袖。

6．漫不经心型

握手的时候力度十分轻，只是轻柔地接触握着。这一类型的人性格随和豁达，不是一个偏执的人，非常洒脱，十分谦和。

7．用指抓握型

在握手的时候，只用手指的部位握住对方的手掌心，不和对方有过多的接触。这一类人型的一般比较敏感，情绪容易激动，但其实个性平和，心地比较善良，有同情心。

8．上下摇摆型

在握手的时候，紧紧握住对方并且会不停地上下摇动。这一类型的人非常乐观，他们对人生充满希望，因为积极热诚，所以经常会成为焦点、中心人物，受到他人仰赖。

8种睡姿暴露出你的性格缺陷

睡觉是每个人必需的一个休息过程，不同的人有着不同的睡觉姿势，有的人喜欢平躺，有的人喜欢侧睡，还有人喜欢趴着。心理学家发现不同的睡觉姿势可以展现出人们不同的性格，你是一个什么样的人呢，一起看看吧！

1．侧睡——蜷缩着身体

这种睡姿明显地表现出你的不安全感，所以你会产生自私、妒忌和报复的心态。因为你非常容易发脾气，所以围绕在你身旁的人们都要非常小心，避免去触动你的痛处，而激怒你。

2．侧睡——弯曲一只膝盖

你的个性有点倾向于容易大惊小怪而且难以取悦。你总喜欢发牢骚、抱怨。所以，你的另外一个别名可能就叫作紧张。你很容易就将神经紧绷，或对小事做出过度的反应。你必须要告诉自己，生活其实没啥了不起！学着去放松吧！

3．侧睡——躺在胳臂上

与身体蜷缩的睡姿相反，你是一个温文有礼、诚恳可爱的人。但是，没有什么事是完美无缺的。你生活的重心必须从建立自信心开始，学习去接受错误与不完美，去明了这其实是自我成长的代价，如此幸福才会到来。

4．侧睡——躺在一边

这种睡姿显示出你是一个自信的人。由于你不断地努力不辍，所以，不管你做什么事都会成功。

5．平躺——四肢呈大字形

这种姿势展现出你真诚的个性。你是一个令人感觉到舒适的爱人、美的崇拜者，但你也是一个挥霍无度的人（但幸运的是，你会赚足够多的钱）。你还有另外一种令人不快的特点——多有好管闲事的心态，而且更糟糕的是，你比较喜欢说长道短。

6．平躺——双臂枕在后脑勺

你有着高度的智慧和学习的热诚。然而有时你充满荒诞的想法，让人很难理解、难以跟随你的脚步。你很会照顾家人，但问题是你很难去爱上任何人，有一点令人难以捉摸。

7．平躺——交叉跷着二郎腿

有这种双腿交叉睡姿的人通常都有自恋狂，会习惯于生活当中固有的模式，所以很难去接受生活上的变化。独处可能是你下意识的最佳的选择。换句话来说，你解决问题的本领被你的耐性压制下来了。

8．趴着——肚子朝下

假如你是一整晚趴着睡，你可能是个心胸狭窄，并且相当地以自我为中心的人。你一直强迫别人适应自己的需求，认为你所要的就是别人想要的，可能是根本不在乎别人的感觉，或者以散漫的态度来对待这种感觉。

第四章
一号“完美型”：追求完美的“蚂蚁”

既然太阳上也有黑点，“人世间的事情”就更不可能没有缺陷。

——车尔尼雪夫斯基

完美型性格的档案表

角色定位： 完美主义者

最关注的问题： 我应该怎么做才能避免出错？

主要特征： 不轻易妥协，讲原则。黑白分明，常把“应该”和“不应该”挂嘴边。对自己和别人要求非常高，近乎苛刻。做什么事都不断改进，力求完美。

对自己的要求： 严格按规矩办事，十分有原则。希望自己能把每件事都做得完美。是非分明，执着于对错。

习惯性行为： 时常检查哪儿出错了，哪里不符合要求和标准。

常有的情绪： 当事情一错再错时会有情绪，埋怨，自责。

人际关系： 因为事事追求完美，完美型性格者很少讲出称赞的话，相反经常会批评，对自己这样，对身边的人也这样！因为完美型性格者对自己的要求极高，所以内心压力也很大，使得自己很难放松心情去玩，缺少快乐。

性格倾向： 喜欢纠正自己或他人的错误，时常使自己处于监测状态，希望将每件事都做的井然有序；批判、被动、内向；聚焦于错误之处，急于将事情做好，做得完美；性格较独立，工作勤奋，极具责任心，做事有目标，十分注重效率；经常会批评他 人与自我批评，

缺乏耐性，要求苛刻；总是将冲动和渴望压抑在内心深处；总是坚持自己的原则，很难接受他人的不同意见；比较严谨，平常不苟言笑；很少顾及他人，吹毛求疵，时常批评他人做事不够好；脚踏实地，做事从实际出发。

浪费精力处： 不管什么事情都不敢交给他人去做，完美型的人最大的性格特点是事必躬亲，这也是最浪费精力的地方。此外，完美型的人做事十分细心，过于注重小节，将大量精力消耗在繁枝细节上，从而无法有大的建树。

性格形成的可能性原因： 也许在童年有个很严厉的长辈，自我要求非常高，并常常批评与自我批评。由于从小很难得到他人的赞美和鼓励，所以内心十分渴求他人的赞许，从而要求自己做事要完美。由于追求完美，所以时刻检查自己，检查的结果是认为自己不够努力，又会苛责自己，良心不由得受到谴责，感觉活得很辛苦。如果在此时，看到别人很轻松，开心，自由自在，内心就会产生怨恨和沮丧之情。

积极的完美主义者与消极的完美主义者

积极的完美主义者

完美型的人的座右铭是：如果值得做，就要做得好到极致。如果把一件事情交给完美型的人负责，他一定会把这件事情做得很好而且能够准时完成。完美型性格的人做事有目标，对待事情严肃认真。他们强调做事的先后次序和组织，他们崇尚美感和才智。他们极具理智性不会一时冲动，不会为了一时快乐而寻找刺激；相反，他们会为自己的生活做好长远的打算。如果没有完美型性格的人，这个世界就会少了许多诗歌、文学、哲学和音乐，埋藏于我们性格深处的教养、品位、才干都将失去，同时世界会少了很多发明家、科学家、工程师，我们的经济和资讯都将失去平衡。亚里士多德说过："所有的天才都具备完美型的性格特点。"大多艺术家、作家和音乐家都是完美型性格。他们天资聪颖，如果能恰当激发其潜能并得以发挥，便会产生巨大的成就。米开朗琪罗虽然早已去世，不可能接受我们的测试，但毫无疑问他是完美主义者的代表。在创作经典的摩西•大卫和彼亚塔等雕塑前，他深入研究过人类的体形结构，在停尸房里亲自解剖尸体，研究肌肉和筋健。他比当时别的雕塑家研究得更深入，所以他的作品才会在当今倍受推崇，并被视为珍品。完美型的人极具天赋与创造力，他们擅长于音乐、哲学、诗歌与文学。完美型的人十分注重细节，与　　活泼型的人能组成最佳旅游伴侣。他们能保管好机票、行李，记住从第几号门进去。完美型的人穿着十分讲究。男士穿得很得体，女士会将每一簇头发都梳得恰到好处。

完美型的人对他人关心体贴，热心助人，他们很适合做律师。他们

善解人意，愿意聆听别人的困难，并帮助其分析，最终找到有效的解决办法。完美型的人也是完美主义者，他们要求配偶也能达到完美的标准。他们交友十分谨慎，不像活泼型的人那样，朋友甚广。这个世界不可缺少完美型，因为他们具有洞悉人类心灵世界的敏锐目光，具有欣赏世界之美善的艺术品位，具有创作前无古人之惊世作品的才华。完美型的人思维缜密，怀有始终如一的处事目标。任何事情都做得有条不紊、圆满成功。

消极的完美主义者

由于完美型的人天生消极的倾向，完美型的人对自己要求非常苛刻，总将事情私人化，常常自寻烦恼。他们总是对别人的批评极其敏感。如果他们偶尔听到有人提及自己的名字，就一定会觉得有人在说他们的坏话。完美型性格的人喜怒不形于色，他们从来不希望让自己太激动，他们的生活大部分都是充满严肃的。虽然完美型的人也很讨厌那种喜欢掌控别人的力量型的人，但其实他们自己又何尝不是在通过情绪控制着他人。当别人知道他们会因为什么而情绪低落时，就会小心翼翼地避免。维持这种紧张关系如履薄冰，是十分吃力的，所以人们在平常都会尽量不去和这种人接触。完美型性格的人要求苛刻高，他们做每件事都要做到最好。但如果将这种高标准强加给别人，那就是性格上的缺陷。

过分追求完美也是一种病

你是否会出现下面这些状况？

出差去机场的路上，总觉得机票忘带了，反复开包检查；

开会时总觉得手机在响，不停地看手机；

上班停好车，走进办公室，总是担心车门没锁好；

出门反复锁自己的抽屉，生怕抽屉没锁好；

……

如果有以上这些症状之一，那么你可能已经患上强迫症了。

强迫型人格障碍是一种性格障碍，主要特征是苛求完美。

刘女士今年45岁，是一家企业的会计，工作认真出色，20多年来没出过差错。前段时间，企业的一名员工从她那里领取5 000元现金，她反复数了7遍，递给对方之后还反复地交代“你再数数，看够不够”。对方走了之后，她又打电话问有没有错，甚至追到那个人的办公室，反复问“我没有多数给你吧？”“没错吧？”之类的话。

不仅如此，她还经常反复回忆一天的工作情景，只要一闲下来就回想每件事的经过，有时能反复想三五遍，弄得她失眠、疲惫，办事效率明显下降。这样的情况一直持续着，以致到最后无法正常工作，只好请

假回家休息。

可是，在家待着也有烦恼。因为工作的原因，经常数钱，她总觉得手很脏，在家反复洗手，一天能用两三块香皂。刚开始每次洗1个小时，后来2个小时、3个小时，再后来家人只好把她从卫生间拖出来，一双手还有手腕处洗得皮都泛白。家人觉得她的行为怪怪的，但又说服不了她，只好带她到医院向心理医生求助。

来到诊室，医生发现刘女士虽然两手洗得泛白，可是头发一缕一缕的，身上的味道也很难闻，看上去有一段时间没有洗头、洗澡了。

“我们不让她洗手，她又觉得水龙头很脏，不摸水龙头了，她已经一个月没有洗澡了。”陪同的家人说。护士准备带她去洗手，她嫌卫生间的水龙头脏，不愿去。护士再说，她就两手抱在胸前干脆不把手拿出来了。在诊室坐了一会儿起身要离开时，刘女士站起来后用手拨拉拨拉凳子，说：“看有没有东西掉了。”她的家人还说，她平时开车都不敢开窗，生怕风吹走了车里的东西，哪怕是一片纸。

刘女士是一个事事追求完美、很细心、很认真谨慎的人，加上工作压力大，害怕出错，很自然地就成了这样一个患强迫症的人。

一般来说，有强迫型人格障碍的人的道德观念较强，对自己要求严格，追求完美，同时又有些墨守成规。他们谨小慎微，因为过分重视事物的细节而忽视全局；优柔寡断，面临意外而不知所措。由于行为表现过度认真、拘谨和执拗，缺少灵活性，也由于过度自我关注、自律和刻板，因此他们很少有自由悠闲的心境，缺乏随遇而安的潇洒，长期处于紧张和焦虑状态。

强迫症症状主要有下面两种表现：

强迫症症状表现1：强迫观念

强迫观念指在患者脑中反复出现的某一概念或相同内容的思维，明知没有必要，但又无法摆脱。表现为反复回忆、反复思索无意义　的问题、脑中总是出现一些对立的思想、反复对高层建筑物的层数进行计数？（强迫性计数）、总是怀疑自己的行动是否正确（强迫性怀疑）……

强迫症症状表现2：强迫行为

强迫行为是指患者反复做一些没有必要的行为，如反复检查、反复洗手、反复计数以及仪式性动作等。患者明知反复的强迫行为不对，但无法控制，因为一旦控制不做，立刻会出现紧张、心慌等严重的焦虑表现。为了避免焦虑的折磨，患者只好顺应强迫，去想去做。这个特点称之为有意识的自我强迫和反强迫……

强迫症有多种治疗方式，一般从把握住患者的心理入手，使患者认识或明确意识到自身的症状。

更为重要的是患者要学会自我矫正。首先要消除误解，树立信心。强迫症属于轻度的精神障碍，不会发展成重度精神病。其次要意志控制，转移注意力。坚持正常的学习和工作，使生活节律紧凑有序，同时培养广泛的兴趣爱好，通过社交及文体活动，分散和转移对症状的关注。再次是臆想暴露，思维中止。通过想象“要发生”什么，反复体验并最终意识到自己夸大危险和过度担心是不必要的。通过有兴趣的活动或放松训练等随时阻断自己的强制性思维。

事必躬亲的完美型领导如何自救

很多企业的领导总是感叹有时还会出现难以集中精力和时间来思考和处理计划的事，常忙于临时事务的情况。太忙！从领导者角度来讲，他们确实因为需要处理很多事情而忙碌，但很多领导整天忙得不可开交，有的甚至以忙乱为荣，这就有问题了。之所以会出现这样的情况，关键问题是领导者苛求完美，以至于不愿授权所造成的。

许多完美型的领导，喜欢大权独揽，小权不放，动辄“一竿子到底”，结果只能被动应付，捉襟见肘，事情反而没有起色。相反，一些善于授权的老总，由于“分身”有术，常常超脱得很，并不见“吃饭有人找，睡觉有人喊，走路有人拦”，事业却一片红火。

作为领导，勤勉是令人称道的，但并不是一个好领导者所应该做的。完美型的领导在管理上事必躬亲，恰恰偏离了管理学的核心。一个优秀的领导不一定要在各个方面都比人强，而在于具备调动下属积极性的才能。

三国时期的诸葛亮就是一位完美型领导。作为蜀汉丞相，军中事务，治国理财，他都一丝不苟，亲自过问，连惩罚士兵几十棍他都会经常去监督。每日起早摸黑，日理万机，把“鞠躬尽瘁”实现到了极致，终于因“食少事烦”、积劳成疾而心衰力竭，病倒在五丈原前线大营中。

诸葛亮的这种行为可以说大大遏制了蜀汉人才的成长。真正出色的

领导者，绝非事必躬亲，而是知人善任，善于授权。特别是敢于起用比自己更优秀的人才。

作为完美型领导，要学会适当地授权，从而减轻自己的工作负担，从琐碎的事务中解脱出来，集中精力想大事干大事，增强组织的凝聚力和战斗力，发挥下属的专长，建立团队精神等。

很多完美型的领导凡事亲力亲为，这不仅会造成工作效率低下，还会使下属产生消极情绪。领导事必躬亲，会让下属感到不被信任和重视，严重的可能会导致人才流失。在一个团队中，即使领导者再有才能，若不懂得适当授权给下属，其团队的战斗力也必将十分低下。那么，在工作中，完美型领导应如何适当授权呢？

1．说明授权任务

领导要对被受权者说明授权范围和授权限制，明确任务目标、完成日期和验收标准，以及期望的成果，尽可能使目标能量化。采取征询、启发的方式让下属参与目标制订，让下属自行安排完成任务的方式、方法和步骤。这样做可极大调动下属的工作积极性。

2．指示相关人员配合

在授权时，要将调用相关人、财、物、信息的权利一同给予被授权者。要明白完成该项任务的条件是什么，涉及哪些部门和人员。此时，领导要向相关部门、人员下达通告，指示他们全力配合被授权者。

3．传授工作要点

无论做哪一项工作，都有方法和诀窍可循。作为管理人员，也许早已对这些方法驾轻就熟，但下属未必知道。领导在授权时，应面授机

宜，将一些工作要领和诀窍传授给下属。

“二八法则”，完美主义者的必修课

1897年，意大利经济学者帕累托偶然注意到当时英国人的财富和收益模式。在调查取样中，他发现大部分的财富流向了少数人手里。同时，他还从早期的资料中发现，在其他的国家中这种微妙关系一再出现，而且在数学上呈现出一种稳定的关系。于是，帕累托从大量具体的事实中发现：社会上20%的人占有80%的社会财富，即：财富在人口中的分配是不平衡的。这就是著名的“二八法则”。

有一位成功的推销员在一次演讲中讲述了自己的故事：“很多年前，我刚开始推销保险时，对工作充满了热情。后来，发生了一件事，让我觉得很气馁，开始看不起自己的职业并打算辞职。但在辞职前，我想弄明白到底是什么原因让我业绩不佳。我先问自己：‘问题到底是什么？’我拜访过那么多人，成绩却一般。我和顾客谈得好好的，可是到最后成交时他们却对我说：‘我再考虑一下吧！’于是我又得再花时间找他，说不定他还改变了主意。这让我觉得很颓丧。我接着问自己：‘有什么解决办法吗？’在回答之前，我拿出过去12个月的工作记录详细研究。上面的数字让我很吃惊：我所卖的保险有70%是在首次见面时成交的；另外有23%的是在第二次见面时成交的；只有7%是在第三、第四、第五次见面时才成交的，而我竟把一半的工作时间都浪费在这上面了。这个发现让我 激动不已，也燃起了我创造佳绩的激情，这样就把辞职的事抛到九霄云外去了。接下来我立刻停止第三、第四、第五次拜访，把空出的时间用于寻找新顾客。执行结果令我大吃一惊，在很短的时间内，我的业绩上升了一倍。”

这就是了解并运用“二八法则”后带来的改变。上文中的推销员发现自己的精力和时间都浪费在效益并不明显的7%上，所以业绩并不突出，在“二八法则”的影响下，他立即改变了工作方法，用大部分时间和精力寻找新客户——他们为他带来了80%的工作收益。

现代人要做的事实在太多，要事事都做到完美，恐怕是不现实的。想想“二八法则”吧，将你的精力放在最重要的20%的事情上，把这20%做完美，你的回报就已经非常高了。况且，做到局部完美总比为了获得不可能的全部完美而牺牲了全部的精力显得更实惠一些，而且你确实能做到。

有经验的园丁常常会修剪掉许多能够开花结果的枝条，有时我们甚至觉得非常可惜。但是，为了树木能够迅速生长、为了得到最饱满的果实，他们必须剪掉这些多余的枝条，否则，将来收获时所遭受的损失就是这些枝条的数倍。

修剪那些快要开放的花蕾，是希望所有的养料都集中在剩下的花蕾上，这些花蕾开放时就会成为珍贵的奇葩。我们做事情和培植花木一样，不要将所有的精力分散到所有的事情上，应该看准最重要的事，然后集中精力埋头苦干，最后一定会给自己带来最大的效益。

如果你的愿望是成为一个众望所归的领袖或一个才识渊博、无人比拟的人物，或一个在某方面顶尖的专家，那么就必须大胆地拿起剪刀，剪掉那些细微平凡、不能产生高价值的想法。即便是这些想法能　够产生效益，但是如果需要你付出80%的精力，却只能产生20%甚至更少的收益，也要当机立断、忍痛牺牲。

“二八法则”提醒我们，一个人不可能做好所有的事情，如果他事事都想做到完美，结果往往是一事无成。

总之，别再苛求自己，按照“二八法则”，你也可以获得80%的完美。

写给完美主义者的话：人生允许不完美

《管子》说：“斗满人概，人满天概。”古人称粮食用斗作量器，标准的一斗是和斗齐平的，如果装得太满，就会用一把木条把多余的部分刮下来，这把木条就是“概”。斗太满，人会用概把它刮平；而人太满，上天会用概把他刮平。

在现实生活中，有很多人事事都追求十全十美，尽善尽美，但是这些人到最后常常以失望告终。是因为这个世上根本没有十全十美的东西。

对于遭遇久旱的农民来说，一场甘露就是美；但对于在原野上跋涉的人来说，一场大雨使道路变得泥泞，就不是美。对于穷苦人家来说，顿顿有鱼肉，就是美；但对于营养过剩者来说，大鱼大肉只会损害他们的健康，就不是美。

有这样一则寓言故事：

上帝在创造鸟类的时候，做出了各种形状各种颜色的羽毛，让鸟们自己挑选。凤凰选了一个五颜六色看上去很漂亮的；喜鹊选了黑白色混合的；黄鹂选了淡黄色和其他颜色的装饰性小斑点；轮到麻雀的时候，它捡起别的鸟扔到地上的土褐色羽毛，穿在身上试了试，觉得挺合适，就一蹦一跳地走了。

蝙蝠趴在屋顶上，用讥讽的眼光看着别的鸟选翅膀。当凤凰选中彩

色羽毛时，它撇着嘴道：“哼，真难看！”当喜鹊选中黑白色羽毛时，蝙蝠嘲讽地笑道：“真晦气，居然选中这种哀悼的颜色！”当麻雀穿上土褐色的羽毛做成的翅膀时，蝙蝠大声叫道：“哎呀，真是土到家了！”

其他鸟都选完了翅膀，最后剩下蝙蝠了。上帝问：“你没有选中任何一种颜色的羽毛做翅膀吗？”

“还没有，您老人家可不可以做出更完美的颜色让我选？”

“每一种颜色都有它的意义，关键是你要知道自己想要什么。既然你看不上所有的翅膀，那你就做不成鸟，只能做兽了！”

“那我就做一个完美的兽。”

“什么样的兽是完美的兽？”上帝感到困惑。

“完美的兽不仅要会走，还要会飞。”

“你还要翅膀？”

“是的。”

“好，你就用这个翅膀吧。”上帝随手递给它一对翅膀。

于是，按照它自己的请求，上帝创造出世界上最完美的动物——蝙蝠，终日戴着一副不伦不类的翅膀。

要知道，世界上并没有完美的事物。生活中，多少失落、痛苦和不幸正是源于过于追求完美。俗话说，“金无足赤，人无完人”。如果太过执着且不肯变通，必然陷入完美主义的误区。蝙蝠要做完美的兽，结果

却将自己弄得不伦不类。生活中追求完美的人到最后大多以失败告终，因为他们看到的多是不完美，一次次与机遇擦肩而过，离成功也就越来越远。

曾看到过这样一则小故事：

有个人在年轻的时候就立下愿望，要娶一个最完美的女人为妻子。他二十岁的时候就开始到世界各地旅行。

五十年后，他已是迟迟暮年，两鬓斑白。在一个偏远的小城市，有位年轻人看到他并问道：“您在找什么呢？

老人说：“我要找一个最完美的女人结婚。”

年轻人问：“您找了多少年了？”

老人说：“我找了五十年了。”

“难道这五十年来您都没有找到最完美的女人吗？”

老人说：“在我三十岁的时候，我已经找到了一个世界上最完美的女人。”

年轻人很疑惑：“那您为什么到现在还没有结婚呢？”

老人叹着气说：“因为那个女人也在寻找这个世界上最完美的男人！”

人们往往追求完美，却扔掉了那些原本可以得到的东西，到最后什

么都没得到。有一颗追求完美的心，本是无可厚非的。然而，过于执着地追求完美就变成“钻牛角尖”了。在这个世界上，优点与缺点，长处与短处，总是相依相存的，就算再好的事物，也有它的缺点。

哈佛的教授们时常这样告诫学子们：人生短暂，切莫把大好的时光浪费在哀叹自己的不完美上。与其嗟叹时光，不如用自己的长处鼓舞自己，将宝贵的时间和精力利用在更实际的地方。

第五章
二号“助人型”：追求服务的“蜜蜂”

> 把有限的生命投入到无限的为人民服务之中去。
>
> ——雷锋

助人型性格的档案表

角色定位： 帮助者

最关注的问题 ：我应该如何去帮助别人？

主要特征：渴望得到别人的爱，希望与他人保持良好关系，甘愿迁就他人，以他人为主，想要别人觉得需要自己，但自己却经常忽略自己。

对自己的要求： 助人型的人要时刻感觉到自己的好，自己有付出爱的能力，并要跟别人的情感及生活紧密地结合在一起，才会觉得有生存的价值。如果感到不被人需要，不被人依赖，就觉得生活很孤独、很乏味。

习惯性行为： 助人型的人觉得自己一定要很好，满足别人的需要，别人才会喜欢自己，所以助人型的人为了让别人喜欢自己，发挥自己最大包容及服务的特质。助人型的人总是以自我牺牲的方式，提供爱和友情给他人。

人际关系：助人型的人很喜欢帮人，而且主动，慷慨大方。虽然他们对别人的需要很敏锐，但却往往将自己的需要忽略。对他们来说，首先应该满足别人的需要，然后才会考虑自己，所以他们很少向别人提出请求。可以说，助人型的人缺乏自我，需要 靠帮助别人来肯定自己。

性格倾向： 正因为帮助他人使自己得到很大的满足，他们才想继续去帮助他人，这个本属于正常的。可是，当投入的时间和精力越多，就希望得到越多的回报。此时，他们希望朋友会很依赖他，甚至是只依赖他一个，事事对他说，跟他分享。这也反映了助人型的人内心的占有欲。假如朋友并不依赖于他，他就会感到很失望，觉得朋友们背叛了他。甚至，他们可能会对朋友施加压力，用以控制他们。当然，并不是每个助人型的人都是这样，但他们状态不佳，心情不太好时，的确有可能出现以上倾向。助人型的人需要多留意自己的情绪反应，尽量控制及改善。

浪费精力处： 由于助人型的人过于投入生活，太关心他人的需要，反倒是忽略了日常生活中应该做的事情，尤其是对自己的家庭总是付出很少。由于助人型的人属于情感型的，所以平平淡淡，不够刺激的家庭生活，会让他们忽略或忘记，从而使得家庭成员心生埋怨。

助人型的人乐于为他人服务，忽视了自己的疲劳，所以助人型的人不计较代价地为他人付出时，也许有一天会忽然发现自己已经不堪重负，累垮了。

性格形成的可能性原因： 助人型的人在童年时期形成了一种思想：如果自己很乖巧，很讨人喜欢时，就会被身边的人注意到。所以他们的认知就是，要想得到别人的爱，就必须付出相应的代价。

积极的帮助者与消极的帮助者

积极的帮助者

帮助者的爱是无条件的，可以无偿地给别人，不需要回报，是所有性格类型中最体贴最有爱心的一种。帮助者知道自己内心的需要，并能尊重自己的需要。帮助者的关心是真诚的，他们懂得真正爱人，能全心全意帮助他人，能给人带来实质性的帮助，责任感极强。

帮助者平易近人，并且很容易接受他人，对周围的环境十分敏感，能站在他人的角度去想、去听、去看，能够理解他人，对身边的人付出关心、赞美和爱。他　们能和受苦的人在一起，为他人分担痛苦，在人际交往上十分自主。他　们懂得感恩，满足于他人的帮助。他们认为：我可以有需要，我可以帮人而不需他人回报。积极的帮助者最大的特征是：帮助及爱护别人而不需要回报。

消极的帮助者

消极的帮助者一般有两种自我防卫心理：投射和压抑。

所谓投射，就是事实上自己有需要，却将自己的需要投射到他人身上，认为那是他人的需要，不管他人是否需要，他们都会强行干涉。

所谓压抑，就是将自己的需要压在心底，意识不到自己的需要，却总是产生很强烈的帮助别人的想法。

消极的帮助者很少能理解别人真正的需要，只知道将自己有的给

别人。如果在帮助他人后，得不到他人的回报，内心就会产生强烈的挫败感。总是给他人劝告，是看起来的“烂好人”。常常不能满足自己的需要，认为自己只需要帮助别人就好了，觉察不到自己的需要。对周围的人的需要很敏感，很多时候，他们以为真正在关心别人，其实往往是将自己的想法强加于他人，不自觉成为操纵别人的想法。他们给予他人的是他自己想象的需要，强迫性的施与、说教。

消极的帮助者有妒忌和占有的心理，是歇斯底里的伤害者。他们总是觉得别人没有良心，认为自己付出那么多却得不到回报，但他们不会直接发怒，而是假装谦虚，喜欢操纵别人。他们渴望得到爱，这种渴望永无止境。他们总是忽视自己，对自己不关心，很难正视自己真正的需要，很少向他人提出要求，没有能力照顾自己。他们想方设法让别人来爱他，仰赖别人的同情。他们有一种骄傲心理，认为“别人没有他就活不成”。在帮助他人后，如果别人没有回报，会觉得别人占了他便宜。他们身边有很多的朋友，很容易与人接触，但无法得到深层的友谊。他们总是把爱与理想都停在浮面上，充满了幻想。

你的慷慨，他的烦恼

助人型性格的人总是认为“好事要做到底”，以为自己全心全意为对方做事就会使彼此的关系融洽、密切。然而事实并非如此，因为人不能一味接受别人的付出，否则心理会感到不平衡。“滴水之恩，当涌泉相报”，这也是为了使关系平衡的一种做法。如果好事一次做尽，使人感到无法回报或没有机会回报的时候，愧疚感就会让受惠的一方选择疏远。留有余地，好事不应一次做尽，是平衡人际关系的重要准则。

好友秦芳就属于助人型性格的人，她给我讲述了她前两天遇到的一件尴尬事。

前天，秦芳在图书馆车站等车，车站人比较多。秦芳提着两大包刚从商场买的衣物，看到有位比自己年纪略大的大姐坐在长椅上休息，秦芳也在一边坐下了。过了一会儿，身旁的大姐对秦芳说：“你能帮我换一下零钱吗？我准备坐车用。”她手里拿着一张10元钱在秦芳眼前晃了一下。秦芳打开钱包翻找，很遗憾包里只有三张1元的钱。于是秦芳说：“找不开。”随后秦芳抽出其中的1元钱递给她说：“你用吧。”没想到这位大姐一下子就站起来了，并用奇怪的眼神盯着秦芳，一边躲一边坚决地说：“不，不，我不要。”秦芳追了两步说：“没事的，就1块钱而已。”她还是后退。秦芳又说：“要不一会儿你等的车来了，我帮你打一下卡就是了。”她更是急忙摆手，边拒绝边远远地后退，从她脸上能看出已经生气了。

这位大姐主动找秦芳，显然是需要她的帮助，而这个帮助仅限于秦芳能给她找开10元钱就行了，仅此而已。可是秦芳想帮她：给她1元钱。在秦芳看来，这种帮助也是帮助，可是这位大姐却觉得超出了她设定的帮助范围，她认为这不是她所需要的帮助。

是不是因为在她看来这种帮助的性质起了什么变化？从她的断然拒绝和逐渐生气的面孔上来看，好像别人做了令她很不愉快的事情。在她看来，一旦接受了这个小小的举动会损失什么？答案是自尊。其实，自尊有时候就是那么脆弱。

对于初次见面的人来说，对彼此的表达方式非常陌生，而且一般都不会再有沟通的机会。有的人比较敏感，他们需要你的帮助也是有限度、有范围的，如果超出这个限度、这个范围，在他们看来就不是他们想要的帮助。相反，你的帮助也许会惹怒别人，这样过度地帮助别人，很可能让自己反受伤害。

比如，残疾人在长期的生活实践中，一般都有着属于自己的独特的生活方式，并且可以独自处理一些日常生活中的常规事物。从这个角度来说，他人的帮助，更多的意义是体现人们的善意和辅助支持。

所以，这时对他们进行关心和帮助，需要事先征得残疾人本人的同意和配合，请他们提出具体的辅助方式，当残疾人确实不需要他人的帮助时，就不能勉强，更不可“强行”出手帮助。如果对残疾人关注“过度”、不断地嘘寒问暖，会使他们的自尊心受到伤害。比如，一个残疾人架着双拐上下楼梯，别人一扶就会失去平衡，就会出现 “帮倒忙”的尴尬。再如，引导视力有残疾的人行走时，切不可随意把盲杖拿在自己的手里而试图搀扶他们前行，这样做的结果只能令其心生胆怯或者反感。

助人型性格的人，在帮助他人时要留有余地，适当地保持距离，因为彼此心灵都需要一点空间。如果你想帮助别人，而且想和别人维持长久的关系，那么不妨适当地给别人一个机会，让别人有所回报，这样才不至于让对方因为内心的压力而疏远了双方的关系。而“过度”给予，不给对方喘息的机会，就会让对方的心灵窒息。只有留有空间，彼此才能自由畅快地呼吸。

爱别人，也要留一份爱给自己

在爱情中，助人型的人有一个特点：他们希望给予、付出，爱别人胜过爱自己。他们常常有这样的担心：我如果不爱别人，别人肯定不会爱我。需要注意的是，助人型的人一定要把握好分寸，可以给予和付出，却不能迷失自己。

有位著名的情感专家说过：如果你希望别人爱你，最好的心理准备就是不要让自己变成非爱他不可。你应该坚强独立。让自己有自己的生活重心，有寄托、有目标、有光辉、有前途。总之，让自己有足够多的可以使自己快乐的源泉，然后再准备接受或不接受对方的爱。

在爱情中，你需要增强自身的魅力，吸引对方，让别人来爱你。吸引与付出两样都不能缺少，如果迷失了自己，失去了魅力，再多的付出都可能会打水漂，这就是爱情。人们常说的"一分耕耘一分收获"的道理在爱情领域里并不是绝对的真理。不妨看看下面这个故事：

故事的女主角叫胡敏，胡敏就是属于那种在爱情中一味付出的女孩子，生活中的她也乐于助人，对自己的男朋友王凯更是体贴入微。说到她追男朋友的过程，正是付出之后得到的回报。胡敏毕业后在一家电器公司工作，工作第三个年头时，硕士毕业的王凯也来到这家公司。王凯无论外貌还是才学都很好，自然不乏追求者，总有女孩子找他聊天、看电影。胡敏却不动声色，每天中午去领盒饭时，她都会多带来一份，悄悄地放在王凯的桌上。王凯发现是胡敏在默默地帮自己领饭后，就对她有了好感。因为当时王凯是公司新员工，对公司的业务不是很了解，就

经常请教胡敏，胡敏也很乐于帮忙，这样一来二去，两个人恋爱了。

在两人的感情里，胡敏更像一个保姆，每天照顾着王凯的生活起居，处处都依着王凯。胡敏胃不好，王凯却喜欢吃辣。有一次，王凯带她去吃麻辣火锅，为了不让男友扫兴，她就隐瞒了自己胃不好的事，结果吃完后自己回家胃疼了一个晚上。

王凯一心想在工作上做出成绩，无奈工作时间短、经验有限，所以总是愁眉苦脸，觉得怀才不遇。为了帮男友减少烦恼，胡敏就放下自己手上的工作，全力帮助男朋友，结果半年下来，王凯升职了，她却由于经常完不成自己的工作任务而降职了。胡敏就这样一切以男朋友为中心，根本不顾自己的事业和兴趣爱好，整天精心侍候着他。

在他们恋爱半年后，公司又来了一个新毕业的大学生小吴。小吴不仅人长得漂亮，嘴巴也很甜，初来乍到，对公司不熟悉，凡事都虚心请教王凯。王凯也十分热情地帮助她，并在小吴崇拜和感激的眼神中找到了自信，所以他非常喜欢跟小吴在一起。

有一天王凯感冒了，因为担心王凯的身体，一下班，胡敏就过来找王凯，准备陪他去医院。此时，王凯还在帮小吴指导工作，胡敏问他身体感觉怎么样，有没有发烧，还用手直摸王凯的脑袋，王凯不能安心地帮助小吴，心里十分烦躁，就生气地对胡敏说：“不要烦我了，婆婆妈妈的，没看我在做正事吗？”胡敏心里很委屈，但想到是自己烦到王凯了，就不再吭声，耐心地在旁边等着。可是王凯还是嫌她碍事，拉着小吴到旁边的会议室里去指导了。

胡敏身边的朋友都劝她别傻了，王凯不爱她了，对小吴有好感了，可是胡敏却不这么认为，她一直以为是自己做得不够好，只要自己真心

付出，一定会打动王凯，拉回他的心。所以，她对王凯更加好了，做饭、洗衣、帮助工作，无微不至。后来，王凯由于在公司业绩突出，被调到公司总部上班，在离开原公司的那一天，王凯提出了跟胡敏分手，他说道：“你付出得太多了，对我太好了，但我觉得太沉重了，我承受不起。”

胡敏心里十分难过，她在想到底自己哪里做得不好、做得不够。她哪里知道，不是因为自己爱得不够，而是爱得太多了。

助人型的人在爱情中给予和付出时，他们只是不停地给予，却不去考虑对方是否需要，这样往往适得其反。

如果你爱上一个人，对他（她）来说是一种快乐，但如果爱得太多，则会变成一种负担。一个人太爱另一个人，就会失去自我。一切都随着对方，没有了自己的原则，没有了自己的喜怒哀乐，时时刻刻关注他（她）的一举一动，他（她）成了你的整个世界。终有一天，你会发现你的爱让他（她）没有自由呼吸的空间，他（她）会因为承受不了这份爱的重担离你而去。

如果你爱一个人，只需要付出1/3的爱，1/3要留给自己，1/3要给家人朋友，这样才能保持细水长流的长久关系，才能跟你爱的人一直走下去。对于助人型的人来说，要谨记，给予是好品德，但是在爱情里不能因为过度付出而失去自我，要留一部分爱给自己。爱不是一味地“努力”和“牺牲”就能换来的，你可以先爱自己，在爱自己时也爱别人，这样的爱才不会干枯。

懂得付出，也要学会表达

从古代到现代社会，人们的婚姻观发生了巨大的变化，但持久而幸福的婚姻在任何时候都显得难能可贵。

法国一对夫妇日前度过了他们第82个结婚纪念日，也因此成为法国健在的夫妇中婚龄最长的。

1930年，这对夫妇在家乡的一个聚会上相识。“那天，去参加聚会的女孩很少，就是在那里我遇到了她。她很有礼貌，又有魅力，我很喜欢她。”丈夫回忆说。

经过两年的浪漫交往，他们于1932年4月17日登记结婚。之后他们生了两个孩子，玛丽和哈维。现在这对夫妇已是5个孩子的祖父母和7个孩子的曾祖父母了。

谈及维持婚姻幸福的秘诀时，妻子说：“关键在于懂得适度地付出与索取，以及给家庭带来欢笑。”他们还认为“每天一点小小的争吵”也是婚姻持久幸福的秘诀。

对于现在的婚姻很难持久的原因，他们认为是因为现代人的婚姻观念不同以往，婚姻出了问题也无所谓，而这种代沟是他们完全不能够理解的。

西方有句谚语叫“施比受更有福”，而中国自古就提倡“只管耕　耘不

问收获”的老黄牛精神。这种付出的精神，自然是没有错的，但在现实生活中不能走极端。

助人型的人的性格优点就是敢于大胆付出，但同时也存在缺点——他们不直接表达自己的感受，缺乏自主意识，常常借着对别人的付出来表现自己，不会直接向他人表达自己的不满情绪，但可能会向其他人抱怨。他们很难拒绝有求于自己的人，即使抽不出时间，也会牺牲自己，成全他人。

在职场中有一类人，总觉得自己不够好，还需要学习、提高，他们虽然聪明、有经验，但却信心不足，觉得自己不能胜任重要的工作或职位，所以不敢或不愿出头。有的人甚至当了经理、主管，在要求下属做必须做的事时，也总是不够果断，犹豫再三。这是一种自我限制的行为，或许是无意识的，但是，这种行为会让自己在职场上走很多弯路。

张洋在刚参加工作时，公司给了他所在的部门一个去昆明学习的名额。他很想去，但另一个同事也想去，部门经理要他俩自己决定。同事列出了种种理由，比如，过两个月就要考试了，她对业务不太熟悉，想借此机会锻炼一下等，说明她一定要去。张洋当然也很想去，但是听她这样说，就不好意思再争，就答应让她去了。结果同事一走，张洋心里便非常难受，总想着下次谁知道又是什么情况，上班都没有激情了。再见到同事，心里就很不舒服。

像这种让人后悔不已的事在职场上经常发生。如果你认为你的能力足于压过你身边的平庸之辈，那么就不妨向老板大胆地提出你的要求。你不愿提或不敢提，别人反而会觉得你这人缺乏激情、不思进　取。在

企业里，精明的老板有时宁愿给一个敢为天下先的“激进分子”加1000块钱，也不愿给10个按部就班的平庸之辈人均加100块钱。很多事实也已证明，第一个吃螃蟹的人往往是创造财富最多的人。

大胆地表达，该出手时就出手，这与“先付出，后得到”的观念并不矛盾，是勇气、信心与实力的表现。在很多时候，你不表达就得不到，表达才能得到。

张洋在后来终于明白了这个道理，他凭自己的工作表现与努力争取，得到了老板的加薪。他深有感触地说：“如果自己不争取，就永远得不到，我觉得当自己有把握的时候，属于自己的就应该去争取。如果觉得不满意，还硬要挺下去，反而会适得其反。所以，该争取一定要争取，如果因此未争取到，那也没什么遗憾，放弃也不会后悔。”

生活中的成功者，都是有勇气要求别人，并能鼓舞别人的人。能大胆对别人提要求，才能为自己的成功打下良好的基础。

不要被别人的看法控制住

刚下班回家的刘可感到很疲惫，他躺在都在床上翻来覆去。他想起了下午在公司里发生的事情。因为自己随意的几句话，让同事脸色立变。尽管同事马上就控制住了自己的表情，但刘可还是感到了一种前所未有的不安。明天到公司碰到那位同事的话，是不是要跟她道个歉呢？刘可为此感到非常困惑。

助人型性格的刘可过分在乎周围人对自己的看法，也很容易因他人的言语和行为受到伤害。同事们偶尔对他冷淡，他就会感到非常苦恼。他老是在想，我到底做错了什么呢？为什么对任何事情都无法专心呢？

助人型的人对周围人的反应过分敏感，认为所有的人都应该喜欢他。助人型的人应该想一想，怎么可能所有人都喜欢自己，接受自己呢？在你认识的人群中，如果有20%的人喜欢你，有50%的人认为你很普通，有30%的人讨厌你的话，你就已经很成功了。而且，别人讨厌你并不代表你很坏或有很多缺点，只是你们之间存在性格和价值观上的差异罢了，就如同你也无法去喜欢所有的人一样。

意大利有位画家，他曾经画了一幅颇为得意的画，送画廊展出，并在一旁放了一支笔，附上说明：观者如认为画中有不妥或败笔处，请做出记号。

他想检测一下这幅画究竟如何，自己能不能成为一名优秀的画家。

晚上，画家取回了这幅画，发现整个画面都被涂满了记号，几乎没有一处不被指责。画家决定换个方式试试看。他又画了一张同样的画拿到画廊去展览，不过这次要求与上次不同，他要求每位观赏者将他们认为最欣赏的妙笔都标上记号。一天下来，原先被指责的地方，现在都换上了赞美的标记。

最后，这位画家充满感慨地说："我如今终于明白了一个奥妙，那就是：在任何时刻都要坚持自己的，不要太在意别人的看法。因为别人的看法永远是别人的看法，有赞美就会有批评，谁都无法让所有人都满意。重要的是有自己的主见。"

如果一个人的行动完全取决于别人的看法，他就会失去自我，成为别人意愿的奴隶。助人型的人，请坚持你的主见，切莫让别人的建议左右你的思想，取代了你的主见！一个人如果不懂得坚持自己的立场注定毫无成就，而坚定自己立场的人才会成功。

无论任何人，都不可能得到所有人的认可，每个人对你的看法都会不同。如果太在意别人的看法，就不可能认清自己，只会为自己徒增烦恼。如果要主宰自己的人生，就一定要坚定自己的信念。也就是说，要在自己的想法和别人的看法之间做出判断。助人型的人，从现在起，走自己的路，让别人去说吧！

写给帮助者的话：付出，不要总期望回报

生活中，我们经常会听到这样的抱怨：

某位老师说：“我辛辛苦苦，下课时间都在为学生讲题，为什么他们不但不感动，还公然与我顶撞？”

某个家长说起自己的孩子：“我把所有的时间都花在他身上，他为什么还嫌我烦？宁愿跟朋友腻在一起，也不愿意回家？”

某个单身男孩在谈起自己失败的爱情时说：“为什么我对她这么好，全心全意地付出，她还是不珍惜我？”

对于这些问题，其背后的原因可能有很多。但仔细想想，其中有一点共同的原因，即我们都在被那句“付出总有回报”所误导。

生活中，助人型的人总是不会承认对人亲切是想赢得他人好感。可是一旦得不到别人善意的回报，他们就会气愤地说：“我对你这么好，你居然……”并感到不满与焦虑。有了这种想法之后，他们就更期待别人给自己带来回报，这样下去，渐渐就失去了自我。

假如我们没有付出，就不会有希望，没有希望自然也就没有了失望。但是，这并不代表我们只要付出了，就会有自己想象的回报。因为我们面对的是有主观感情的人。

你为他或他们做的事情，到底是不是他所需要的？你的帮助会不会为他带来困扰？

有一个男孩，喜欢上了一个女孩。说实话，这个男孩的条件非常不错，但是，他不是那女孩喜欢的类型，所以，女孩拒绝了他。但是，这个男孩没有放弃，继续铆足了劲儿地追求：每天送花；女孩咳嗽，他立马跑去买药；女孩喜欢吃鱼，他马上买个保温瓶，去厨房煮了鱼汤送过来……女孩身边的朋友都被男孩的这种行为感动了，大家都劝这女孩："人家对你这么好，这男孩多好啊！你还在犹豫什么呢？"可那女孩不仅没有对这个男孩产生好感，反而越来越烦他。因为她觉得自己已经没有了独立的空间，而且，因为自己没有接受这个男孩，让身边的人觉得自己是"铁石心肠"。她说："一个连自我都没有的男人，如何让我动心？"

直到最后，女孩的一个朋友去找了那个男孩，告诉他，每个人都有自己的想法，不管是什么目的，都不能理直气壮地去强求。有的女孩，喜欢昏头的浪漫，他这么做，自然一拍即合，皆大欢喜，但如果这女孩喜欢独立与自由，他就该退后一步，也活出自己的样子来。他要是做不到，干脆就放手吧，去找真正适合自己的人。

故事中的男孩就是典型的助人型性格。对此类型的人来讲，付出的同时也不要失去自我。付出，并不代表为他好就行，还需要真正去了解对方的需要。不然，只能让你付出的对象感到有压力，觉得烦躁，即使他理解你的本意。

这类型的人应该了解"别人是别人，我是我"的道理，不可无谓地期待别人的称赞或感谢。了解"自己的需要必须由自己去追求"的道理，否则，即使牺牲自己为人服务也得不到真正的满足。明白了这个道理之

后，必定能走向积极的人生。

每个人的生命都是宝贵的，时间都是有限的，不要低着头一味付出，多考虑对方的感受，能让你事半功倍。

第六章
三号“成就型”：渴望成功的“雄鹰”

我并没有说要成为世界第一，我只是想超越在我前面的盖茨而已。

——拉里·埃里森

成就型性格的档案表

角色定位： 实干者

最关注的问题： 我要如何才能取得成功？

主要特征： 好胜心极强，常与他人作比较，以成就来衡量自己的价值高低。重视形象和工作，很少表达内心真实感受。充满活力与自信，风趣幽默，处世圆滑，积极进取。

对自己的要求： 不断地追求进步，提升自己的才华，希望能得到大家的肯定，所以是个野心家。他们的最终目的是让大家佩服、羡慕，并成为众目的焦点人物。

习惯性行为： 常常喜欢夸耀自己的好，觉得自己做的每件事都棒，自我膨胀过度。很爱出风头，卖弄自己的才华、地位等。做事很有效率。看不见别人的成绩，喜欢把别人的功劳都归功于自己。喜欢当主角，希望得到大家的注意。觉得自己值得被爱，如果别人没付出，会很生气和沮丧。

人际关系： 成就型的人精力充沛，总是充满活力，因为他们有很强的争胜欲望，他们喜欢接受挑战，会把自己的价值和成就连成一线。成就型的人会一心一意去追求一个目标，因为他们相信“天下没有不可能的事”。活力十足的成就型，是一个团体的领袖人物。

成就型的人有一点自恋、自我膨胀。所以他们都会把自己最好的一面给身边的人看，甚至在某些时候，会对他人撒谎，以求“保持”自己在他人心目中的形象。在很多时候，成就型的人其实没有那么强的实力，只是他们的表达有一些夸张。

性格倾向：成就型的人性格外向，比较主动，擅长外交；相信世上无难事，只怕有心人；他人会觉得他们是一个有野心的人；做什么事情都想争先于别人；注意力集中在结果，而非意义；希望自己的成绩得到认可和接受；不注重自己的感受；喜欢与人竞争，借由超越他人来建立自己的优越感；如果没有完成预期目标就会恼火、沮丧；注重效率，有时会为了追求高效而放弃细节走捷径；动力十足，热爱工作，努力取得成就，以获得地位和赞赏；为了声望和财富，有时牺牲婚姻、家庭或朋友。

精力浪费处：　成就型的人将大多精力都浪费在配合别人，并花时间吹嘘和作秀上，所以在一个人独处时，常会感到有空虚感。

性格形成的可能性原因：　成就型的人在早年时期，身边必定有非常疼爱他们并常给他们鼓励和赞美的长辈，因此他们从小就有一种优越感，相信自己是最优秀的，为了经常得到被他人夸赞的满足，他们遇到什么事情都会努力去做，去争取成功。

积极的实干者与消极的实干者

积极的实干者

积极的实干者个性较吸引人，他们真诚且充满活力，很有自信，不在意别人怎么想他，不必通过扮演角色来欣赏自己。

一般人都很喜欢积极的实干者，欣赏他们的做事能力。他们社交能力较强，知道如何与人相处，这一点值得夸奖；积极的实干者是团体中的领导者，能推动整体前进，极具组织能力，能积极与人合作；他们有用不完的精力做需要做的事，很快能掌握事情的实际情况和细节；他们是标准的实用主义者；积极的实干者对人非常慷慨，乐意为他人服务。

积极的实干者总是充满热情，全身洋溢着活力，爱照顾人，性格外向，与人交往放得很开，没有个别的自我。他们内心真实，能接受真实的自己，他们不以外在形象去对待任何一个人。

消极的实干者

消极的实干者只从外面看自己，形式重于实质，真实内心不外露，别人很难看到他们的内心世界。他们可以从一个角色很容易转换为另一角色。他们在扮演一个社会角色的时候，过于投入角色中而无法表现出真正的自我，像是戴了面具在生活，注意力只是放在面具上，大多时候不明白自己内心真正的感受，他们只是为了扮演角色而 生活，害怕与人表达真正的情感。

他们的感受只是别人应该有的，不是自己真实的感受，这些感受都

是表面的，并没有深入他们的内心，他们很难体会到自己真实的内心。消极的实干者不会承认他们没有真实的感受，也无法察觉到自己在扮演角色，他们喜欢吹嘘自己从而加深别人对他的印象，很注意自己在别人心目中的形象。消极的实干者内心深处比较冷漠，注重表面化，以自我为中心，自恋，并且喜欢操纵他人的心情。消极的实干者在情绪上有障碍时，会对他人产生仇视的心情，但他们自己往往不知道这种仇视心情来自何处。

别让过度自恋害了你

成就型的人最具代表的性格就是自恋，他们往往会表现得骄傲、傲慢，喜欢和别人辩论并一定要取胜，会不合理地要求赞扬、特殊的优待，希望别人什么都顺着他，却从不设身处地为他人着想，假如别人比自己优秀，就会产生妒忌；别人不赞同自己的观点时，会以为别人在妒忌，认为自己只能被同样特殊的人所理解。

心理学研究表明，自恋是一种自我陶醉和自我欣赏的情结，过度关注自我，并且总是沉浸在自己不切实际的幻想中。

在职场上，就有很多人因为自恋而毁掉前途。

吴菲在一家大型外企工作，平时工作比较繁忙和琐碎，但她工作十分认真，她希望获得领导的认可，能够早日升迁到自己满意的位置。但由于是知名企业，能力强的员工也非常多，尽管吴菲兢兢业业地干了3年，还是始终没有得到较大的升迁。

关于自己没有升职的原因，吴菲认为是因为自己的上司是个权力欲和控制欲都很强的人，喜欢独占功劳；而同事则嫉贤妒能，生怕自己得到升迁。例如，每一次公司策划会上，吴菲都觉得自己提出的方案是最好的，但同事们却大多不愿赞同。更让吴菲不满的是，领导对自己没有一个明确的培训计划，更没有要提升自己能力的想法，也就是说，目前这份工作已经没什么前途了。这让各方面能力都不错的吴菲产生了“屈才”的感觉。

最后，吴菲终于无法忍受了，决定离开公司，而领导也没有深切挽留。但吴菲认为，在自己走后，领导肯定会十分后悔，会觉得离不开自己，因为只有自己才能把很多事情办得妥妥当当。上司当初没把自己当回事，现在一定是弄得一团糟吧？想到这些吴菲带着一脸满意的笑容离开了公司。

在职场中有很多成就型的人，他们总认为自己表现得非常好，在公司每天都很拼命地工作，总觉得自己这么优秀的人才，领导如果不提拔自己，一定是领导自己太无能了。

成就型的人的这种心理，就是自恋心理在作祟。自恋主要特征就是以自我为中心，在生活和工作中主要表现为不愿接受他人批评，自傲自满，对自己的才能夸大其词，强烈希望获得成功、权力和荣誉，喜欢指使他人，认为自己应该有特权，缺乏同情心，容易对他人产生嫉妒心理。

吴菲自认为自己应该得到培训和提升，或许她本来有提升的可能，但却没有把握准自己的角色要求，她认为自己在公司的作用无比重要，离开自己，领导会很郁闷、倒霉……

在职场中，成就型的人大多以为自己做得很好，其实领导未必会认可，在很多时候，这些人的自我感觉要远远高于公司对他的实际评价。而且，表现好和升职之间也没有必然联系。

心理学研究称，每个人生来就很自恋，特别是在婴儿时期。此时，婴儿会天真地以为，自己就是整个世界，不知道还有“外面的世界”存在，这种状态也被称为“原始自恋”。随着长大后慢慢对 世界的认知，大

多数人都会改变这种观念。如果一个人总是活在这种自恋的满足之中，总是自以为是，就会出现自负的心理，随之而来的是现实中的不断受挫和失败。

自恋的心理是一种自我意识压倒潜意识的心理现象。自恋的人固守于一种狭隘、片面的主观意识，缺少与外部世界的联系，缺少客观理性的态度。

关于自恋心理，希腊有一个神话故事：

有一个俊美的青年，有一天在水中看到了自己的倒影，不可救药地爱上了自己，他每天在水边欣赏自己的影子，无法自拔。最终跳进了水里，变成一朵美丽的水仙花。

于是，在心理学上也有人用“水仙花”这个词来称呼这种只爱自己的自恋心理强的人。

成就型的人过度自恋，总会把自己的想法与期望强加给未来，试图为自己的设计道路规划目标。而相应的，会产生不甘于生活现状的被遏制、反抗外在的压抑心情，无法适应新的工作和生活环境。所以，成就型的人应学会适当地消除自恋心理，以赶跑在生活和工作中的这种坏心情。一般来说，对于自恋心理可以采用如这几招来解决难题。

1．学会谦虚

其实大多数的人都会有一点点自恋的心理。但是，少许自恋是一种自信，是对自己的肯定，是工作和社交心理的一种成熟表现。如果过度

自恋，就会发展为一种病态，所以在生活或工作中，要记住“好汉不提当年勇”，要谦虚谨慎、戒骄戒躁。

2．学会爱别人

成就型的人在生活中，要学会设身处地为他人着想，多一份爱心，尊重他人，真心实意地关心别人。如果能长期坚持下去，便能够从自恋心理的泥潭中走出来。而且爱别人，别人也会给你爱，也能给你一份走出来的动力。

3．解除以自我为中心的心理

自恋心理最明显的特征就是，在思想行为上总是以自我为中心，看不到其他人的存在。所以，成就型的人要时刻告诫自己，现在已经是成人了，要学会自己去做自己应该做的事情，不要太过于在意别人的赞美之词。当出现以自我为中心的行为后，要在心里及时地提醒和警告自己，坚决不让其有生根发芽的机会。

4．适时地沟通

也许你有表现好的方面，但是，很多时候上司或老板并不知道，所以你要与上司或老板适时地沟通，并不是每件事都要让上司或老板知道，但一定要与上司或老板沟通。这样不仅能从上司或老板处学到一些东西，同时能让上司或老板知道你在做什么，而不是只有你自己知道。

不做成功路上的“独行者”

成就型的人做事很少听取他人意见。中国有句俗语：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。虚心听取别人的意见总是对自己有帮助的，毕竟，金无足赤，人无完人。人生之路如此漫长，总会遇到一些小挫折、小坎坷，这个时候，光靠自信是远远不够的，必须多听取别人的意见，汲取别人的经验教训，这样才能更好地克服重重困难。

罗斯福任美国总统期间，总喜欢听取相关人士的意见当他去打猎的时候，他会去请教一位猎人，而不是去请教身边的政治家。反之，当他讨论政治问题的时候，他也绝不会去和猎人商议。

传说有一次，他和一个牧场工头外出打猎，他看见前面来了一群野鸭，便追过去，举起枪来准备射击。但这时那个工头早已看见不远的地方还躲着一头狮子，忙举手示意罗斯福不要动，罗斯福眼看野鸭就要到手，于是对他的示意没有理睬。结果，狮子听到枪声后跳了出来，窜到别处去了。等到罗斯福瞧见，赶紧把枪口移向狮子时，已经来不及了，只好眼睁睁地看着它逃跑了。牧场工头瞪着眼睛，向他大发脾气，骂他是个傻瓜、冒失鬼，最后还说：“当我举手示意的时候，就是叫你不要动，你连这点规矩也不懂吗？”

面对牧场工头的责骂，罗斯福竟然“逆来顺受”，并且以后也毫不怀疑地处处对他服从，好像小学生对待老师一般。他深知，在打猎问题上，对方确实高他一筹，因此，对方的指教于他确是有益处的。

成就型的人要学会听取别人意见，请教别人，不能在乎对方的身份高低，要对事不对人，只要是好的意见，就应该虚心接受。古语：“兼听则明，偏听则暗”，说的就是这个道理。如果唐太宗没有听取魏征的谏言，对自己进行批评，怎么可能出现“贞观之治”的繁盛景象；如果达·芬奇没有听取老师的批评和建议，怎么可能成为世界著名画家……

乔治·伊士曼创建了柯达公司。他深知没有员工的支持，任何企业都无法做大的道理。因此他常常思考一个问题：如何让员工们行动起来，与企业共同进步。

1889年的一天，伊士曼收到一个工人写给他的建议书。这份建议书内容不多，字迹也不优美，却让他眼睛一亮——这个工人建议生产部门将玻璃擦干净。对于这样的问题，在伊士曼看来，是小得不能再小的一件事了。然而，这次伊士曼却看出了其中的意义——这正是员工积极性的表现。

乔治·伊士曼立即召开表彰大会，发给这名工人丰厚的奖金，“柯达建议制度”也就应运而生。

在柯达公司的走廊里，每个员工都能随手取到建议表。投入任何一个信箱，建议表都会送到专职的“建议秘书”那里。专职秘书负责及时将建议送到有关部门审议，并做出评鉴。公司里设有专门委员会，负责建议的审核、批准以及发奖。此外，建议者还可以随时拨打电话询问建议的下落。

100多年过去了，柯达公司员工提出的建议近200万个，其中被公司采纳的超过60万个。现在，柯达公司员工因提出建议而得到的奖金，每

年都在150万美元以上。

“柯达建议制度”在降低新产品成本核算、提高产品质量、改进制造方法和保障生产安全等方面起了很大的作用，而且员工提出建议，即使未被采纳，也会达到两个目的：一是使管理人员了解到员工在想什么；二是当建议者得知自己的建议得到重视时，会产生满足感，工作会更加努力。

现在柯达员工已有数万人，公司业务遍及世界各地，专业人士评价说：“没有‘柯达建议制度’，就没有今天的柯达。”

成就型的人在相信自己的同时，也不妨多听取别人的意见。相信自己是成功的前提，听取别人的意见也是走向成功必不可少的条件。成就型的人如果愿意多听取别人的意见，会让自己少走很多的弯路，从而赢得更多的时间去追求完美，更好地走向成功。

所谓“相信自己”并不是指不切实际地夸大自己的力量，而是站在事实的基础上相信自己，那才是正确的相信自己。同样，“听取别人的意见”不是指一味地盲从，不加选择地听取，也不是人云亦云，而是择其善者而从之。

所以，成就型的人遇事要多与他人商量，要善于听取他人的意见。做到这些，你才能和他人更好地合作，而不会因为一意孤行使自己的发展受到限制。

控制你的欲望

成就型的人非常关心自己的名誉、地位与声望、财富，是一个有目的取向的人，觉得只有事业成功了，自己才有存在的价值。成就型的人需要修正这样的观念，否则势必坠入欲望的深渊，被欲望所掌控。

生活中，每个人都有欲望，也正是因为有了欲望，才有了前进的动力。但是，我们需要控制欲望，而不能让欲望控制自己，要始终把欲望控制在一个合理的范围内。欲望可以不停前行，但绝不能出圈。如果欲望无止境，任由其发展，最后的结果只能利令智昏。

尽管人性中的欲望是与生俱来的，但若沉湎于欲望而不能自拔便会沦为贪婪。贪婪使人迷惑，使人在不自觉中丧失理智，直到付出了沉重的代价时，惊醒为之已晚，让本来的一件好事成了遗憾的事情。

有这样一个故事：

很久以前，在一座山里有一个神奇的洞，里面的宝藏多不胜数，但是这个山洞一百年才开一次，每次打开很快就会关闭。所以虽然大家都知道这个传说，但是没有谁真的享用过这些宝藏。

有一天，一个人无意中经过这座山时，正巧碰到百年一遇的洞门大开。他兴奋地进入洞内，发现里面有大堆的金银珠宝，于是急忙往袋子里 装。由于洞门随时都有可能关上，他必须动作迅速，并且要尽快离开。

当他激动地装了满满一口袋珠宝，高兴地走出洞口后，发现洞门还没关上，这时他看到帽子是空的，他想还可以再装满帽子，就立刻转身又冲入洞中。但就在这时，洞门慢慢地关上了，他和山洞一起消失得无影无踪。

就算你得到了整个世界，但丧失了自己的生命，那又有什么意义呢？贪婪的人常怀有私心，贪婪轻则让人丧失生活的乐趣，重则误了身家性命。生活的压力越来越大，脸上的笑容越来越少，这或许便是贪婪的代价。

人离不开欲望，拥有欲望才拥有生活的乐趣和动力。欲望总是无止境的，尤其在钱财方面。但是，欲望一定要有限度，否则任由欲望放纵，一心算计，斤斤计较，你便永远体会不到生命的乐趣。在生活中，我们也常常可以看到一些原本拥有无数钱财的巨富，最后落得个一贫如洗的下场。

写给实干者的话：学会放弃才能快乐

秦军，今年50岁了。20年前，他只是一家电气公司的普通员工，带着老婆孩子过着节衣缩食的日子。后来决定经商。经过多年起早贪黑、没日没夜地干，如今终于有了一家属于自己的企业，让家人过上了衣食无忧的日子。

原本应该松口气好好享受一下人生的他，却无法让自己放慢脚步。如果把单位的事情交给下属，他总是很难安心，即使一点小事也会担心到失眠；每次有很多空暇的时间，整个人就会紧张起来，甚至会因闲而病。秦军为此而痛苦不堪，难道我就是“劳碌命”吗？

秦军就是典型的实干者，这种现象在心理学上有一个专用名词，叫作“急迫性偏执症”。它的症状表现与“匆忙症”有些相似。简单来讲，“匆忙症”可以理解为慢节奏的过程中自然而然地快起来；而“急迫性偏执症”则是适应了快节奏之后而慢不下来。

如今的社会节奏越来越快，事事都强调高效率，大部分人也习惯了这种方式。就如同一辆高速行驶的汽车，一旦踩了急刹车，还会因为惯性继续行驶。如果行驶了一段，能停下来便罢，如果停不下，就可能出交通事故。“急迫性偏执症”的患者不一定都明白自己忙碌的实际意义。其本质是希望用忙碌来填补空虚，用刺激来缓解紧张，用解 决危机来体现自我价值，甚至为了获取安全感。

事实上，在我们的周围有很多这样极端的实干者，程度较轻的就如

秦军那样。如许多退休老干部，一旦无所事事，就可能郁郁寡欢。较重者便会出现一些病态的想法，如天天希望有突发事件让他来处理；爱上危机，要做绩效的奴隶；一旦闲下来就觉得自己对不起全世界，内疚、自责，甚至自卑，觉得自己一无是处。

在强压之下，如果不能合理地规划内容、调整时间，一味追求绩效，反倒可能降低效率，甚至会影响身心的健康。慢，并不是可耻、无能的代名词，慢节奏的生活不是懒惰的表现。它就如同太极一般，以柔克刚、以静制动，其能量不可小视。

人的一生，有所得就必有所失，只有学会放弃，我们才能拥有一份安然祥和的心态，才会活得更加充实、坦然和轻松。

第七章
四号“自我型”：多愁善感的“天鹅”

忧郁的男人是最富有才气的。

——亚里士多德

自我型性格的档案表

角色定位： 浪漫主义者

最关注的问题： 我如何才能成为一个与众不同的人？

主要特征： 自我型的人十分珍惜自己的爱与情感，想好好地滋养它们，他们会用最美、最特殊的方式来表达自己的爱与情感。

对自己的要求： 他们不停地自我察觉、自我反省及自我探索，希望能创造出世上独一无二、与众不同的形象及作品，他们相信自己能创造出一切。他们认为努力脱离平凡才是生存的意义。

习惯性行为： 自我型的人常被自然的景象触碰内心，禁不住自怜、自伤。他们对爱的人绝对忠实，希望与自己喜欢的人一直保持亲密关系，非常害怕失去别人的感情。跟生活没有直接关系的事，很难引起他们的关注。

人际关系： 自我型是艺术家的性格，他们多愁善感，想象力十分丰富，常会沉醉于自己的想象世界里。由于自我型的人是感情主导的人，当他们不喜欢做某种工作的时候，就可能不做，不会考虑责任的问题。

性格倾向： 自我型的人性格较内向和被动，多愁善感，感情丰富；很容易被生活中的哀愁以及悲剧所触动；非常注重和他人 之间

的关系；在同不熟的人接触时，会表现沉默和冷淡；内心烦恼的时候，他们会独自一人来处理烦恼的情绪；对自己不喜欢的人，会流露出拒人以千里之外的态度；当遭到拒绝、挫折时，就会退却，变得害羞和沉默；有时会感到忧郁，心中有很多梦想和理想，可总是很难实现它们；对别人的痛苦具有深层且天赋的同情心，会立刻抛开自己的烦恼，去支持帮助在痛苦中的人；其创造力、热情和丰富的感情吸引了其他人。总的来说，自我型的人是一个直觉敏感、有创造力及理想化的人。

浪费精力处：　自我型的人将所有精力都浪费在幻想、多疑、骄傲与自怜自哀中。

性格形成的可能性原因：　自我型的人的记忆中，往往都有这样的特点：在童年时世界是美好的，然后在一瞬间，生活面临巨大的变化，有些是因为双亲的离异或死亡而失去了父母之爱，也有些遭受家庭环境的剧变，不管剧变是否真的发生，这种失落或离异的记忆造成的创伤对此类型的人而言是强烈的。

自我型的人花了大量时间试图找出失落的原因，他们总是将失落当作个人问题，常常觉得是自己的错失，他们害怕在某方面做得还不够：不够有魅力、不够吸引人或者不够有深度。当他们的尊严受到打击时，会变得极端，可能会变得过度优雅、过度深奥、过度威严，甚至还过分地爱管闲事。然而他们只是将这些伤痛隐藏于内心的深处，而不为外人所知。自我型的人总是与群体保持适当的距离，在人前流露出优雅和真切。当自我型的人长大成人后，他们总是让自己活在负面期待的世界里。

积极的浪漫主义者与消极的浪漫主义者

积极的浪漫主义者

积极的浪漫主义者能站在他人的角度考虑问题，也能体会到别人的感受。他们有着极其敏锐的感觉，有创造美的能力，并有能力将消极的变成美好的。他们常常能全身心投入到所做的事当中。积极的浪漫主义者具有很高的品味，也很有气派。

消极的浪漫主义者

消极的浪漫主义者会觉得“我很特别”“与众不同”，刻意去逃避“平凡”，总是活在多愁善感的世界里，是自己深陷在痛苦之中。他们不愿面对现实，会把注意力从现实中转开，总认为从前的情况较好，将注意力集中在过去和未来的事情上，刻意逃避当下。

他们生活在自己所设定的规条之中，如特别的、高贵的等。生活与现实脱节，总认为只有自己才有欣赏美好事物的能力。当他们想回归自然的时候，又察觉到自己缺乏自然和单纯，自己和自然有很大的距离。消极的浪漫主义者常常会被哀愁、悲伤所困扰，感觉自己是个被放逐在异乡的贵族，思想总停留在过去。他们习惯用仪式、文字戏剧化地描述自己的内在心情，他们认为如果不进行强烈的描述，别人就无法了解。事实上他无法感觉到自己的特别。当他们发怒之后，会很快变得消沉。

不要跟着感觉一路到黑

由于自我型性格者具有过分自我的特点，许多时候自己不能获得身边人的认同，常被人批评任性、无纪律等。因惯于遭人否定，会导致自我认同感降低，不信任自己，同时又觉得别人并不了解自己，这种累积的怨愤一旦爆发出来，便不可收拾，因此，这一型性格者常有情绪化的表现。

情绪化，是一种过于敏感、过于偏执、缺少理性的思想表达方式，是一种消极思想情绪的表现，往往表现的是极端的自我。在这种情绪支配下，很少顾及别人的感受和面子，表现的严重以自我为中心，刻意要求别人，缺少理智地发泄自己的情绪，甚至表现的"歇斯底里"，严重时会造成很多不好后果。

胡敏是一家外资企业的高级职员，她有着很强的工作能力，无论从业务能力还是职业素质来看，都属于单位中的佼佼者，领导对她的能力也是充分肯定的。平时，胡敏热情大方，率真自然，很受同事的欢迎。但是，这种性格有利也有弊。胡敏的率直和她的过于情绪化的性格，使她在职场中遭遇了挫折。前不久，单位提拔了一个无论是资历，还是能力和业绩都不如她的女同事。胡敏感到很气恼，平时领导就对这位女同事特别关照，什么提职、加薪等好机会都会想着她，好事几乎让她一个人占尽了，眼看着能力不如自己的同事，一年之内竟然被"破格"提拔了三次，可自己，领导却视而不见。只是一个劲地鼓励她好好工作，而好机会却总轮不到她。

这次，胡敏真的无法忍受了，她愤愤不平地跑到领导的办公室去“质问”，并义正词严的与领导“理论”起来。虽然领导早已准备好了一系列冠冕堂皇的理由，可还是被胡敏搞得非常尴尬。从那以后，领导对胡敏的态度更是不冷不热了，同事也不很少跟她说话了。胡敏很难受，又气又急又窝火，自己怎么也想不通为什么工作干了一大堆，领导安排的工作也能高标准地完成，可为什么总是费力不讨好呢？看看那位女同事，也没干出什么出色的成绩，可人家不慌不忙的总是好事不断。

胡敏就属于典型的自我型性格，她之所以得到这样的结果，主要是犯了职场中的大忌——太情绪化了。她碰到问题时不会冷静思考，只凭着感觉和情绪办事，只想干好工作，用业绩说话，在为人处事上太缺乏技巧了，常常费力不讨好。胡敏也想让自己“老练”和“成熟”起来，然而一碰到让人恼火的事情，她就是控制不住自己的情绪，尽管事后觉得不值，但当时就是不能冷静下来。

谁都会有恐惧、害怕的时候，我们并非草木。那些成功人士也会对自己的事业有种种担忧，但他们善于将这些情绪有效地加以利用，使它们有节制地发挥作用。他们的做法无非是以下这样的几条：

1．愤怒来临前做深呼吸

当你面临情绪愤怒时，不妨做深呼吸，这样有助于舒解压力消除愤怒情绪。当你感到愤怒时，你的脉搏加速，呼吸也加快，而深呼吸可以迫使你减缓呼吸速率，使身体相信愤怒已过去。正确的腹部呼吸是，当你一吸一呼时，腹部将随之一起一伏。

2．不强求

一个成熟的人，应该勇于对自己做过的事情负责。对于自己做过的事情，不要后悔，因为这是你自己的选择。这样的选择，是被当时的你所认可的，因此，你没有理由去后悔。不要总是想着也许我那样做就不会有这样的后果了。要知道，不要以同一个结果去比较不同的选择，也许另外一个选择导致的结果比现在还糟糕。既然选择了，就不要后悔。只要自己尽力了，其他的一切，就让他自然发展吧。有些事只要自己努力去做了，收获是水到渠成的。不要总是想着自己会得到什么样的结果，用心去欣赏自己努力的过程，那才是你最应该记住的。

3．相信人是可以改变的

若要改变别人，需先试着改变自己。不要总是认为江山易改，本性难移。有时候，只要有信心，人是可以改变的。或许是为了友情，或许是为了爱情，又或许是为了亲情。要用发展的眼光看待他人。尤其是对于相爱的人。也许你无法容忍对方的一些毛病，如果你要是爱着对方，就给他机会去改变。但是，严格要求对方的同时，也要严格要求自己，对于自己的一些为对方所不能容忍的毛病，一样要加以改正。永远不要严于待人、宽于待己。这样做会让对方伤心、失望。

自我型人的情绪易受到外界环境刺激，无论他们在家庭生活中，还是在工作学习上，大到升迁、购房，小到刷锅洗碗，当感到不愉快的时候，应该学会换个角度，用更理智的思维去认识客观事物，宽容自己，宽容他人，这样才可以避开情绪的雷鸣电闪或阴雨绵绵，在轻松愉快中感受生活的每一分钟，才可以取得成功。

远离消极心理，才能拥抱幸福

生活中自我型性格者，十分关注自我感觉。和不熟悉的人交往时，会表现沉默和冷淡；在不开心时，喜欢独自一人来处理不开心的情绪。

自我型性格者常常选择夸张的外表形象，形象中有一种独特的优雅，他们感觉需要通过外表装扮来说明自己的独特性，说明自己是走在潮流与时尚前面的人。不过尽管他们外表耀眼，但是内心还是会觉得自己失去了生活中的一些美好，甚至感到自卑。自我型性格者总是被消极心理所困扰。

心理学研究，积极的心理是人们身心健康发展的一种内驱力，可以使人积极向上。消极的心理（忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑、痛苦、恐惧等）会降低人的智力水平，导致人行动迟缓、大脑迟钝、精神疲惫或进取心丧失，严重时会使自我控制力和判断力下降、意识范围变窄及正常行为瓦解，从而给人们带来非常大的危害。人们在日常生活中不难发现，一个容易发脾气的人，通常也是一个与人难以相处，且常常显得很焦躁的人。

美国科学家最近公布的一项研究结果显示，具有消极心理的人，其患心脏病的风险很大。参加这项研究的心理学家表示，在实际生活中，类似发怒、敌对、焦躁和抑郁这样的消极心理通常都是相互联　系，相伴发生的。因此，一个陷入抑郁状态的人，常常也是一个容易发脾气、不容易与人相处、又容易烦躁的人。而一个不容易与人相处的人，其焦躁程度通常较高，不但常常容易出现抑郁症状，而且也十分容易和他人争吵起来。研究人员认为，当一个人的身上交替出现这些消极心理时，

其心脏出现问题的危险也就随之升高，应引起自己的高度警惕。因此，要预防或要避免的并不是某种心理因素对心脏产生的有害影响，而应该把所有这些消极心理因素都考虑进去。那么，自我型性格者应如何走出消极心理的阴影呢？

1．把注意力放在美好的方面

有这样一个故事：

从前，有一对很贫困的老夫妇，他们想把家中唯一值钱的马，拉到市场上去换点有用的东西。

于是，老头便牵着马去赶集了。他先用马与人换得一头母牛，又用母牛去换了一只羊，再用羊换来一只肥鹅，又把肥鹅换了母鸡，最后用母鸡换了别人的一口袋烂苹果。

在每次交换中，他都想给老伴一个惊喜。

当他扛着大袋子来到一家小酒店歇息时，遇上两个富人。在闲聊中，他谈了自己赶集的经过，两个富人听后哈哈大笑，说他回去准得挨老婆子一顿骂或一顿揍。老头子坚称绝对不会，两个富人就用一袋金币打赌，说：“只要今天你回家不挨老婆的骂，我们就给你一袋金币。”

于是，三个人一起回到老头子家中。

老太婆见老头子回来了，非常高兴，她兴奋地听着老头子讲赶集的经过。每当老头子讲到用一种东西换了另一种东西时，她的话语里都充满了对老头的钦佩。

老太婆嘴里不时地说着：

“哦，我们有牛奶了！”

“哦，羊奶也同样好喝！”

“哦，我们有鸡蛋吃了！”

最后听到老头子背回一袋已经开始腐烂的苹果时，老太婆同样不愠不恼，大声说：“我们今晚就可以吃到苹果馅饼了。”

结果，两个富人输掉了一袋金币。

私下里，有一个富人问老太婆：“你为什么不责怪他？是不是提前有人来给你捎信说我们要打赌了？”

老太婆答道：“没有，我是想事情已经这样了，责备也于事无补，倒不如坦然地接受。”

把注意力放在问题的不同方面，常常得出不同的结果，人就会产生不同的情绪。看问题的积极方面，可以产生乐观的心理；看问题的消极方面，就会产生悲观的心理。但相当多的人不由自主会选择悲观，所以必须学会控制自己的注意力以调控自己的心理。

2．学会积极地思考，转换思维方式

我们到电脑上去搜索，敲进“成功”两个字，会发现所有跟成功有关的网址、网站、网页，全部地被搜索出来。如果敲入“失败”两个字，电脑就会搜索出全部的与失败有关的网页、网站、网址。人脑跟电脑是一

样的，可以搜索哪些是积极的，哪些是消极的。人的发问的方式跟敲键盘是一样的，问了很好的问题，就会得到很好的答案。问很坏的问题，当然得到很坏的答案。

3．正确地面对社会现实

要知道，社会是一个由多元化系统组成的大系统。社会是光明的，但也有阴暗面。世上有好人，但也有坏人。看待社会不能过于理想化，要看到社会成员之间的不平等是客观存在的，不能用自己的标准去衡量社会的公平性，而应正视社会，承认差别，努力去缩小自己与别人的差距。

4．学会同自己进行良好的沟通

一个人不管有多忙，每天一定要留出一点时间给自己独处。这就是自己和自己沟通的一个时间。静下心来，好好地认识一下自己，才能更好地摆脱那些不良的心理。

5．正确地看待自己

遇到挫折，应先从自己的主观方面去寻找原因。坚信“人无完人”，每个人都有长短处，只要积极有为，扬长补短，“长风破浪”就会“有时”。不要担心不如别人，要接受自己，确立一种自强、自信、自立的心态，否则容易形成自卑心理。和别人攀比要知己知彼，这样才能知道是否具有可比性。

凡是长期心情不好的人，往往都是那些想得多而有效行动少的人。因而当你的消极心理产生以后，不妨根据自己的情况，选择使用上述的一些方法来进行自我调节。

在思考之后行动，不如在行动中思考

自我型的人充满想象力，但是却很少把想象付诸行动。俗话说：一分耕耘，一分收获。只有积极行动，才能提高人生的效率，提高人生能力；只有积极行动，才能战胜人生中的各种困难，实现自己的目的；只有积极行动，才能真正认识和感悟人生，获得人生的智慧；只有积极行动，才能抓住人生发展机遇，使自己的人生达到新的高度。

自我型的人要知道，世界上绝对没有不劳而获的事情。成功的人无一不是脚踏实地努力行动的结果。不积极行动、不想行动、不愿意付出努力，终将一事无成。

自己的人生路必须要自己去走，必须要付诸实际的行动。人生不仅需要理想，需要智慧，还需要勇敢。人生中的各种实际问题也只有通过自己的实际行动才能得到解决。人生是短暂的，要在有限的时间里实现自己的人生理想，就必须立刻行动，不能把自己的目标和理想停留在口号上。勇敢有三：选择决断之勇、克服困难之勇和坚持到底之勇。一个没有勇敢精神的人，必将一事无成。

洛夫·罗勃兹是世界头号房地产销售狂人，全球推销员的典范，被美国报刊称为国际销售界的传奇冠军。在美国，一个顶尖的业务员一年成交量为50件，而洛夫·罗勃兹一年可成交600件，这个数字是一般人的50倍。

有记者采访洛夫·罗勃兹，问道：“请问您成功的秘诀到底是什

么？”

他说：“马上行动！”

“当您遇到困难的时候，请问您都是如何处理的？”

他说：“马上行动！”

“当您遇到挫折的时候，您要如何克服？”

他说：“马上行动！”

“在未来当您遇到瓶颈的时候，您要如何突破？”

他说：“马上行动！”

“假如您要分享您的成功秘诀给全世界每一个人，那您要告诉他们什么？”

他说：“马上行动！”

洛夫·罗勃兹告诉每个人尤其是自我型性格的人，收起你那些不切实际的幻想，现在就行动，成功从来不需要过多的幻想。

正如人们所言：“行动不一定就带来快乐，但没有行动则肯定没有快乐！”

大家可能都熟悉下面的一则古代寓言故事：

在四川的偏远地区有两个和尚，其中一个贫穷，一个富裕。

有一天，穷和尚对富和尚说：“我想到南海去，您看怎么样？”

富和尚说：“你凭什么去呢？”

穷和尚说：“我凭一个水瓶、一个饭钵就足够了。”

富和尚说：“我多年来就想租条船沿着长江而下，现在还没做到呢，你凭什么去？！”

第二年，穷和尚从南海归来，把过去南海的事告诉富和尚，富和尚深感惭愧。

穷和尚与富和尚的故事讲述了一个简单的道理：说一尺，不如行一寸。先行动起来，在行动中去检验，去完善。

心想事成，这句话本身没有错，但是自我型的人只是把想法停留在空想的世界中，而不落实到具体的行动中，因此常常是竹篮打水一场空。

俗话说：“100次心动不如一次行动！”因为行动是一个敢于改变自我、拯救自我的标志，是一个人能力有多大的证明。光心想、光会说，都是虚的，不能看到一点实际的东西。美国著名成功学大师杰弗逊说：“一次行动足以显示一个人的弱点和优点是什么，能够及时提醒此人找到人生的突破口。”毫无疑问，那些成大事者都是勤于行动和巧妙行动的大师。这样的例子，我们可以举出无数。在人生的道路上，我们需要做的是：用行动来证明和兑现曾经心动过的行动。

曾经有一位65岁的老人从纽约步行到了佛罗里达州的迈阿密市。经过长途跋涉，克服了重重困难，他到达了迈阿密市。在那里，有几位记者采访了他。他们想知道，这路途中的艰难是否曾经吓倒过他？他是如何鼓起勇气，徒步旅行的？

“走一步路是不需要勇气的，”老人答道，“我所做的就是这样。我先走了一步，接着再走一步，然后再走一步，我就到了这里。”

自我型的人，也许你早已经为自己的未来勾画了一幅美好的蓝图，但是它同时也给你带来烦恼，你感到自己迟迟不能将计划付诸实施，你总是在寻找更好的机会，或者常常对自己说：留着明天再做。这些做法将极大地影响你的做事效率。因此，要获得成功，必须立刻开始行动。任何一个伟大的计划，如果不去行动，就像只有设计图纸而没有盖起来的房子一样，只能是一个空中楼阁。

目标再伟大，如果不去落实，永远只能是空想。成功在于意念，更在于行动。制订目标是为了达到目标，目标制定好之后，就要付诸行动去实现它。如果不化目标为行动，那么所制订的目标就成了毫无意义的东西。

写给浪漫主义者的话：少点空想，多点脚踏实地

人们总结自我型的人的特点是：忠于自己的感受，凭感觉做事，追求心灵刺激，自我，幻想力强，感性。他们的心中常有一句话：我就是我的感受，我的感受就是我。可以说，自我型人的感受非笔墨可以形容，别人明白就明白，不明白就不明白。事实上，他们也希望别人明白自己，但实在没有太多人能够明白。不少具有此类特质的人会成为艺术工作者，因为艺术工作者最需要感性。

自我型的人拥有艺术家的性格，多愁善感且想象力丰富，常会沉醉于自己的想象世界里，是浪漫主义者。另外，由于自我型的人是感情主导的人，有些工作不喜欢就可能会放弃不做，不会考虑责任的问题。

《项链》是法国作家莫泊桑的短篇小说，故事情节并不复杂：

教育部小职员的妻子玛蒂尔德爱慕虚荣，追求高雅乃至奢华的生活，但家境只能让她生活在梦幻中。丈夫为了让妻子开心，好不容易弄到教育部部长夫妇家庭晚会的请柬。为了出席这个舞会，玛蒂尔德向朋友福雷斯杰夫人借了一条钻石项链。晚会上，玛蒂尔德获得了成功，“她比所有的女宾都漂亮、高雅、迷人”。然而，乐极生悲，她不小心将借来的钻石项链弄丢了。为了偿还购买项链的借债，夫妻俩辛辛苦苦地劳作了十年。玛蒂尔德变成了一个粗壮耐劳的妇女。路遇福雷斯杰夫人 时，多年的老朋友竟认不出她了。玛蒂尔德向她讲出了十年不平

常的经历，福雷斯杰夫人听后感动极了，却出人意料地告诉她，借给她的那条项链是最多值500法郎的假钻石项链。

玛蒂尔德可以说是一个具有浪漫主义的人。她幻想拥有富裕的生活，却又不得不屈从于现实。但值得钦佩的是，当困境来临时，她却有着面对的勇气。起初，玛蒂尔德迷恋上流社会，以为“她生来就是为过着高雅和奢华的生活”，她梦想着“宽敞的客厅”“精美的晚餐”“漂亮的服装”，希望自己能够“得人欢心，被人艳羡，具有诱惑力而被人追求”。这既是商业社会由贫富差异造成的一部分人的心理特征，同时也是人性使然。谁不梦想过高雅的生活呢？然而，玛蒂尔德从来没有想通过侵占他人的劳动成果来实现自己的梦想，相反，当厄运降临时，她毅然放弃了不切实际的幻想，以自己的劳动迎接命运的挑战。

玛蒂尔德丢失借来的项链，尽管既无借据又无旁证，她却压根儿没想到过赖账，丈夫提出“应该想法赔偿这件首饰了”，她没半点犹豫。他们动用了仅有的1.8万法郎遗产，又借高利贷1.8万法郎，买了一条几乎完全相同的钻石项链归还福雷斯杰夫人。

面对厄运，玛蒂尔德至少有两条路可供挑选：一是凭着她“美丽动人”的“唯一资格”，出卖灵肉，换来大把大把的金钱；二是踏实劳动还清债务。玛蒂尔德没有出卖人格与尊严，选择了勤劳还债的道路。“她一下子显出了英雄气概”，“辞退了女仆，迁移了住所，租赁了一个小阁楼住下”。她做饭、洗衣、打扫厨房，包揽了家里一切粗活儿，“她穿得像一个穷苦的女人，胳膊上挎着篮子，到水果店里、杂货店里、肉铺里争价钱、受嘲骂，一个铜子一个铜子地节省她那艰难的钱”。

写到这里，也许有人会问，玛蒂尔德付出10年辛苦，她得到了什

么，值不值？作者便想到了这一点，于是情不自禁地发出感叹："要是那时候没有丢掉那挂项链，她现在是怎么样一个境况呢？""人生是多么奇怪，多么变幻无常啊，极细小的一件事可以败坏你，也可以成全你。"故事本身不难找出答案。

假如玛蒂尔德没有丢失那挂项链，那么她仍旧生活在梦幻中，"不断地感到痛苦"，"住宅的寒碜，墙壁黯淡，家具的破旧，衣料的粗陋，都使她苦恼"，连"有钱的女朋友也不想看望，因为看望回来就会感到十分痛苦"。"由于伤心、悔恨、失望、困苦，她常常整天地哭好几天。"没有欢乐与微笑，她的青春将在伤心的泪水中失掉光彩。而后来为了还债，她也开始脚踏实地地劳动了。"她胡乱地挽着头发，歪斜地系着裙子，露着一双通红的手，高声大气地说话，用大桶的水刷洗地板。"她虽然变成了粗壮妇女，却能迎着依然年轻美丽的福雷斯杰夫人"走上前去"，告诉她丢失项链的真相，说："事情到底了结了，我倒很高兴了。"并且"带着天真的得意的神情笑了"。

丢失项链是败坏了她还是成全了她？假如玛蒂尔德赖账，拒不归还项链，朋友反目，自己变成了没有信用的人；假如玛蒂尔德从此出卖灵肉，变成没有尊严的女人，家庭破裂，世人鄙视，那么，丢失项链就是败坏了她。

然而，玛蒂尔德在10年辛劳中获得了新生——由以泪洗面的弱者转变为粗壮耐劳的强者，赢得了丈夫的真爱和朋友的尊重，这就足够了。

所以说，自我型的人如果能早一点抛弃幻想，早一点脚踏实地、务实求真、从小事做起，那将会早一点、多一点获得幸福。

第八章
五号“观察型”：善于思考的“狐狸”

知识就是力量。

——培根

观察型性格的档案表

角色定位：观察者

最关注的问题：我如何才能获得更多的知识？

主要特征：观察型的人认为没有知识的人，是无能的人。他们用尽一生去追求知识，为的是能安全地存活在世上。他们用知识去印证一切事物，也以知识指导自己的行动。观察者会抽离自己的情感，冷眼看世界。他们喜欢思考分析，一般都知识广博，但缺乏实际行动。他们崇尚精神生活，对物质生活要求不高。不善表达自己的内心真实感受。爱观察和批评，每天有看不完的书。

对自己的要求：观察型的人对于周遭的一切，完全从收集的资料中去分析、了解，对不了解的事，他们会有一种不安全感，所以他们的一生，就是想获得更多的知识，使每件事都能了如指掌，也好面对时知道如何去反应。他们不太在乎外表的装扮，物质生活也贫乏，但却有极高层次的心灵境界。对于别人的事不热情也不会主动帮忙，但在别人的要求下，会帮别人仔细分析得条理分明。

人际关系：观察型的人因自己不大会与人交往，无法了解别人的情感，使得别人也不知如何与他们相处。在这样的恶性循环下，他们变得更加孤独、空虚，为了逃避这种孤独和空虚，他们会将所有的精力都投入到收集资料和研究学问中。

性格倾向： 观察型的人性格多内向，比较自我，他们喜欢思考问题和探究知识；他们十分理性，避免情绪激动；很容易自我满足，一切事情都追求简单化；对时间、空间和知识十分贪求；他们很少对他人说好听的话；难以表达出自己心中的感受；观察型的人很少参加娱乐活动，他们在人际关系上总是保持理性的状态，不善于变通；喜欢独处，不希望别人打扰自己。总体来说，观察型的人是一个好奇心强、善于分析、理解力强、有洞察力的人。

精力浪费处： 观察型的人总是处于思考状态，而很少付出实际行动。所以总是在做了大量收集分析之后，最后又将计划束之高阁，不付出行动。这样的行为对人类社会毫无贡献，他们穷尽一生研究学问，最后却无法将智慧结晶运用到实际之中，完全是一种浪费。

性格形成的可能性原因： 观察型的人大多数在童年时期没有从父母或长辈那里得到稳定的感情，他们渴望得到关爱和安全感，在长期得不到的情况下，他们的内心开始害怕，为了更好地生存，他们研究如何跟环境妥协，所以他们大量收集资料。碰到困难会说我有智慧，逃避空虚，守住知识，思考重于行动。他们就像吸尘器一样有多少资料就收多少，怕自己知道得不够多。不敢公开发表自己的想法，避免自己知识贫乏。观察型的人内心就如同一座守卫森严的城堡，城堡的主人很少离开，总是躲在城堡的高墙后去观看外面的人，他们害怕自己受到侵犯，害怕城堡的墙上出现裂缝，自己的秘密被偷走。于是他们选择的防御策略就是撤退，尽量减少与别人接触，并且尽量保护自己的私人空间。

积极的观察者与消极的观察者

积极的观察者

积极的观察者有自己的见解，有敏锐的洞察力，能广泛地了解事物并深入分析，属于有创造性的思考者。积极的观察者对新事物的理解能力很强，有深度，有智能，思想丰富但不脱离现实。他们乐于和他人分享知识与见解。他们知识广博，且能够运用所拥有的知识去完成某件事情。积极的观察者性格温和，不会使人感到不舒服，他们会用一种幽默的心情看待经历过的事情，对任何事情都能产生热情。

消极的观察者

消极的观察者活在自己的想法中。他们只是去想，而不是去感觉。他们常说的一句话是：我想是什么。他们研究很多的学问，遇到任何事都寻求理智的解答。他们喜欢独自一个人，不希望他人侵犯自己的领域。他们在生活中性格冷漠，给人一种距离感。

消极的观察者性格很柔，遇事退让，总是要靠别人才能完成任务。他们可能从现实中隐遁或孤立，会有些奇怪的强迫性观念，甚而夸大妄想。虽然他们内心渴望得到爱和温暖，但却从来不承认他的需要。他们喜欢一个人在僻静的角落。

释放被你压抑的情感

生活中，观察型的人很少表达自己的感情和思想。众所周知，过于强烈的情绪会使问题恶化，因此我们不能压抑自己的情感。

情感是动力之源。我们愿意做某件事是因为我们乐意，或者是觉得它具有挑战性，想试一试，而不是出于不得已而为之。

大多数有成就的公司都鼓励员工不仅参与经营，而且对公司做出感情投入。他们发现，真诚地关心员工和他们所面临的问题是一项感情投资，能激发员工的士气，有利于提高生产效率和增强团队合作精神。一些管理不当的公司在困难时刻，往往得不到员工的帮助，他们经常得到这样的回答："为什么我们要全力以赴地帮助公司渡过难关？这对我们有什么好处？"

观察型的人总是不愿表达自己的情感，生怕别人会笑话自己不稳重，觉得这不是一个成年人应该有的表现。

其实，人的心理受到外界的刺激，就会本能地做出反应。如果只是努力使自己的心情保持平衡，想尽力避免情感的激升或失落，反而会产生压抑的感觉。就好像高处的重物会自动地产生"势能"一样，这种被压抑的情感会带来心理上的"情感势能"，当其蕴藏的"能量"超过一定限度时，就会造成心情失控，生理代谢紊乱，免疫功能降低，对身心健康产生不利的影响。因此，情感的释放在人的生活中 具有重要的作用。

观察型的人不要过分控制自己的情感体验。在气闷难受、心灵收到

创伤时，不妨大哭一场，将“势能”释放出来，以求得精神上的解脱。释放出压抑的心情，会让我们觉得生活五彩缤纷，又会使我们浑身充满活力。情感的表达不仅有助于我们的身心健康，还是人们进行交流的重要手段。

情感及情感的细微之处对于双方有效解决问题是非常重要的。我们都希望自己的行为明智且有理性，但是良好的关系所具备的每一个要素都依赖于感情投入。

如果没有一定程度的感情投入，包括对彼此的关心，双方就很难解决重大的分歧。假如你的配偶觉得受到冷落，没有被领情，那么一句“你想怎么样就怎么样吧，亲爱的”不管说得有多亲切，都只会把事情弄糟。

完全用冷静、理性的眼光来看待世界会使我们体验不到重要的人生经历，没有这些经历，我们可能无法有效地处理分歧。有了感情的指引，我们才能体会到别人如何对待我们以及我们需要的是什么。

一个受到冷落的丈夫可能不需要知道造成他这种感受的来龙去脉，他需要将工作和孩子暂时放在一边，单独同妻子度个周末。任何一个家庭，拥抱远比说教有效得多。

要审慎地思考，更要果断地行动

观察型的人不容易分心、不轻易受外在需求所干扰，善于思考事物的本源。他们是思想的工匠，发展、分析并测试着自己的想法，他们甚至还是思想家，坚信着思想的力量。古人“三思而后行”的道理是没错的，但是如果执着于思考而耽误了正事或错失良机就错了。

行事前要慎思，是为了能看清事物其中的脉络和结构，找出有效的对策。如果其中有些事很简单而且自己也不会产生疑惑的，就不必再费心思去思考；但是对于不清楚之处，就要再做思考，集思广益来求能明其理，并做正反两面的思维。能掌握思考的这两个原则就不会让自己陷入无谓的思考中。凡事若因多虑而自设障碍来耽搁执行，最后的结果常常会一事无成。

曾听朋友讲过这样一个故事：

有一位即将参加长程徒步旅行的人，出发前他一面打包，一面担心即将到来的旅行，他希望确定一切没有问题。在努力阅读和研究相关资料后，买了一顶合适的帐篷和一个睡袋，还特意买了双好靴子。但是他知道天底下再多的计划，都不能确定他可以平安完成一星期的旅程，所以不断地向负责这次旅行的领导提出问题。

如果他发现带错了食物怎么办？

睡袋湿了怎么办？

帐篷破了怎么办？

如果他弄断了鞋带，又忘了多带一条备用，就必须穿着松松的靴子长途跋涉，然后脚又长了水泡，但是因为他继续前进，水泡就破了，他的脚很疼，但是还得继续走，然后脚会细菌感染，他就会败血，其他同伴就步行到大马路上拦下车子，他会被紧急送往医院，医生尽全力救他，但是却必须锯掉一条腿，尽管如此，还是太慢了，于是他陷入昏迷，弥留下一段时间之后，他就死了的话，怎么办？

领队虽然已经受够了他的问题但仍努力提供给他合理的答案，比如，他们可以和他分享食物，他们会弄干他的睡袋，他们会修理帐篷，但还是没能让这个人安心。最后领队告诉这个人，如果他要跟他们一起去旅行，他只有四个字的忠告可以保证他平安抵达旅程的终点。

这个人屏住呼吸，满心期待那四个充满智慧的字，可以解决他所有的疑惑。

领队说："别停下来。"

生活中的观察者，很多也像这位要参加旅行的人一样，过度花费心思去猜测许多在行动执行过程中可能发生的问题与障碍，担忧自己不小心造成失败怎么办，结果到最后仍是站在原地没有跨出一步。

企业经营也是如此，企业在达成目标的执行过程中会存在许多变量，这些变量会影响到策略的执行，其中有些确实可以经由事前的规划来回避，有些是无法事先做好准备的。不管是什么若是没有开始执行，这些只不过是想象而已，它是否会真正发生，无人可以保证。所以，领导者在带领团队前进时需要谨慎的思考规划，但最重要的是"别停下

来”，要将决策付之施行，并保有策略执行监视的机制，随时作必要的修正。

一家企业的老板，一直希望有一套很好的绩效管理制度，可以很精准的评核每个成员的绩效，以此论功行赏。可是每当人资部门提出草案时，他总是不放心会问：若是这套办法无法有效评核出成员真正的绩效怎么办？如果主管不了解这套制度不会做绩效考核怎么办？成员如果不相信这套制度的公正性怎么办？如果实施后奖励不公平怎么办？就这样，老板一直设想了许多执行中可能发生的问题，而人资部门为了满足这些“担忧”，不断提出不同的版本，但都未能有效地说服老板。所以，他们一直还在找一套“梦幻”的绩效管理办法。

生活中的观察者，好像永远都在思考，越思考问题就会变得越多，最后就越不敢付诸行动。正确的做法是在碰到问题后迎头而上去解决困难才能成功。

《论语·公冶长》篇，季文子三思而后行。子闻之，曰：“再，斯可矣！”意思是说一件事情从正反两面想两遍就可以放手去做了，考虑太多反而难以成事。在思考和行动之间，你是如何做选择的？

爱情不需要太多理性

观察型的人，善于思考，无论何时都会保持一个理性的思维。

有理性，绝对是人的优点。看问题全面，处理问题沉着，不感情用事。但是在爱情中，如果过于理性往往会适得其反。

有本小说中这样写道："如果说跟感性的人谈爱情能像烈火烧得你体无完肤，那我宁愿扭曲在火焰里，因为我实在怕冷，理性的人更加可怕，就像一座冰山，从上到下都由结构精细的水分子在特定的温度下结合起来的坚固，无懈可击，而你就像他面前的一支小火炬，不管是被冻灭吹灭，还是被压下来永不翻身，你都再也没办法也没兴趣把这把火再烧起来。"

对于观察型的人来说，爱情就是不等式，如果等于号两边相等，那么我们相爱，如果不等，那有不要再爱了。

观察型的人觉得爱情就像化学反应、物理实验，你的每一个成分都要精确，每一个步骤都要测量，否则结果就一定是难堪的，无法接受的失败。

朋友的妹妹周琴就是一个典型的观察型的人，今年25岁，在武汉某重点高校读研。周琴明年研究生毕业，却在今年的这个毕业季充满了感伤。因为，她热恋中的男友小郑即将毕业远赴上海工作，这使周琴考虑两人是否要分手。

“我老家在广东，父母已经在广东给我买了房子，我准备一毕业就要回家去的，但小郑要留在上海。因此，即便现在不分，以后肯定也要分手，我何必浪费时间浪费感情。”周琴的理由十分现实。然而，这个时候，周琴和小郑恋爱才一个多月，正是如胶似漆的时候，要周琴现在放弃感情，她也有不舍。面对周琴的纠结，小郑也很苦恼，“之前我们两人就为到底去广东还是去上海争执过，但上海的工作很适合我，我希望至少我们为这段感情再努力一下，她可以来看我，我给她报销车费。”

而更让周琴耿耿于怀的是，这意味着她又有了一次不超过2个月的恋爱：“总共恋爱4次，每次都没有超过2个月。”

周琴是个做事很有计划很理性的女孩。因此，数次恋爱过后，她都写了“经验总结”，以供自己进步。“但似乎没多大作用。”周琴有些黯然。

周琴一共恋爱4次，除了目前正在纠结是否分手的这次，之前3次全都没有超过2个月。

第一次恋爱，是在读大一时。“男孩很幽默风趣，会讨好我，也舍得花钱。”周琴说，但她很快发现这是男友的优点也是其缺点，“他攒不了钱，工作也不稳定，给不了我想要的生活。”周琴当机立断，在交往满2个月的那天，与男孩提出分手。

第二次恋爱，发生在大二那年。“他已经参加工作了，可是太市侩了，没有梦想，我跟他谈不到一块……”周琴说，交往不到2个月，他们便匆匆分手。

第三次恋爱在读大四那年，周琴与一位博士在一起了。这次，刚一

个月，周琴就“逃跑了”。“他控制欲太强”，周琴告诉记者，博士男友每天电话追问她的行踪，交往一周就想带她回家见父母，“把我吓坏了”。

次次恋爱时长都不到2个月，让周琴警觉起来。朋友告诫她：“你总是在寻找一个所谓更合适的人，渴望一个最完美的结果，而不是爱情。”

观察者总是过于理性，甚至“斤斤计较得失”，而这种理性对于爱情是不合适的。

在这个物欲横流的社会里，爱情被赋予了太多附加的东西，以至于连真正渴望爱情的人，都会掂量再三，心怀畏惧。可是爱情本身只是两个相互契合的灵魂之间的厮磨和温暖。过于理性的考量，只会把自然激发的冲动和热情消磨殆尽。

观察型的人总是在顾虑今后的婚姻会不会幸福，却忘记了爱情才是婚姻最不可或缺的前提。他们总以为有了稳定的物质基础，爱情就会随之而来，却不知道灵魂的投契是可遇而不可求的缘分。人类终究是依赖感情的生物，而感情只有用感情来交换。

写给思想家的话：走出封闭世界，学会与人合作

有人说，假如观察型性格者的才能配上自我型性格者的情商，那他们一定会成为职场中最完美的领导了。如果观察型性格者具备了自我型性格者的人情味，懂得“思下属之所思，想下属之所想”，他们必然会得到下属衷心的支持和拥戴。在生活中，这种能力超群，又不乏情感的观察型性格者更会成为每个女人（男人）向往的伴侣。

可惜这一切只是人们的想象，观察型就是观察型，他们永远不会成为自我型和观察型的组合体。但是，现实可以让观察型性格者意识到自己性格的不足，然后进行弥补、改变，从而突破自己的不足，逐渐向完美靠拢。

在一家外企做部门主管的刘志，就是一个典型的观察型性格的人他热爱自己的工作，凭借聪明的头脑多次受到上级的夸奖。但他的成功仅限于个人的成功，他所领导的部门并不是一个和他个人一样出色的团体。逐渐地，刘志的下属职员流失了大半，大家宁愿调到差点的部门也不愿意在刘志手下做事。公司管理层了解到这种情况，觉得是刘志的管理出了问题，可是管理层又不想轻易地换掉刘志，毕竟他是公认的最有头脑的人，只好向刘志的下属调查问题所在。

据刘志的下属反映，他们很欣赏刘志的办事能力，但是总觉得刘志太不尊重大家。刘志从来不会像其他主管那样，想着和下属团队合作，

共同努力。他只会把下属的报告修改或者重写，却不会主动和员工就工作中的问题进行沟通。刘志注重自己的工作，却不曾想过为手下的员工争取应得的福利，更不会帮助下属进行职业规划。

了解到这些情况，管理层知道确实是刘志的领导存在问题。但管理层也知道刘志是一个不愿意别人插手他工作的人，这些情况只能靠刘志自己去领悟，然后改正。于是，管理层只好忠告了刘志几句，然后将他调到技术部门。

这个故事告诉观察型性格者，要注意在工作中与人合作。有时候将责任分担到团队成员的肩上要比独揽大权更有利于实现个人的想法。观察型性格者还要明白，当你身处高位时，所代表的是一个团体的利益，必须要从大局出发，而不仅是满足个人所求。只有这样，观察型性格者才有可能成为一个得到下属支持的领导。

此外，有着不凡想法的观察型性格者要学会表现自己，别总是安全隐秘的行事，让别人了解你真实的情感和想法。与此同时，观察型性格者还应该学会倾听别人的想法，不要一味地按照自己的思维行事，尽量改掉别人发表意见时独自思考个人观点的毛病。这不但能开阔观察型性格者自身的思维，也是对他人的一种尊重。

观察型性格者不要被自己的“疆域感”束缚住内心，保有隐私是必要的，但不可过分执着于保护隐私。观察型性格者可以试着向身边的人交流自己的情感、需求和计划，打开封闭的疆域，这样才会赢得别人更多的好感。

第九章
六号“忠诚型”：谨小慎微的“猎犬”

勇敢是与深思和决断为伍的。

——俞吾金

忠诚型性格的档案表

角色定位： 怀疑论者

最关注的问题： 我要怎样才能避免危机？化解风险？

主要特征： 忠诚型的人做事十分小心，不轻易相信他人，总是疑虑重重。他们喜欢群体生活，帮助他人时尽心尽力。如果被人注视则感到不安。满足于现状，对新环境的适应性很差。

对自己的要求： 忠诚型的人团体意识很强，喜欢与他人保持亲密，喜欢得到他人喜爱、接纳及得到安全的保障。他们希望有一个和谐的、忠诚的、遵守规律的团体，团体之间彼此相互支持。

习惯性行为： 忠诚型的人对时间安排得很紧凑，生活很有规律。讨厌不负责任的人。他们十分注重团体纪律，若有人不遵守，会严厉指责别人。相信权威人士，对自己崇拜的权威人士十分忠心。在需要做决定的时候，很依赖别人的意见，在未决定之前，内心会感到十分焦虑，常会产生愤怒的情绪。

人际关系： 忠诚型的人之所以表现得忠诚，是因为他们内心害怕，对很多事情都充满忧虑。由于害怕做错决定，所以在做决定的时候，他们大都显得很犹疑。安全感对他们都很重要，当他们遇到新的环境和事物时，会产生恐慌的心理。由于这种恐慌心 理，凡事都会做最坏打算。忠诚型的人为人比较悲观，遇到自己难以解决的事情会

选择逃避。

性格倾向： 内向、主动、保守、忠诚；关注潜在的伤害、危险、威胁；积极想象：放大危险、灾害；质疑并反向思维；延迟是因为担心成果不安全；不会轻易相信别人，但内心深处希望得到别人的欣赏和肯定；经常犹豫不决，对事情通常想的太认真，很在意配偶及伙伴的想法；常充满矛盾，希望寻求权威的庇护，但又不相信权威，渴望别人喜欢，但又怀疑别人；期望公平，要求付出和所得是相匹配的；会常常提防别人陷害和利用，所以常和他人保持一种安全距离，因此别人也觉得自己不容易相处；常问自己是否有做错事，因为害怕错误而被责备；一个忠诚、值得信赖、勤奋的人。

浪费精力处： 忠诚型的人比较勤奋，工作也很努力，但由于自己总有不安全感和焦虑的心理，他们大多将精力都浪费在对人多疑上，以及避免不犯错，避免不得罪别人，避免不被责罚上。

性格形成的可能性原因： 忠诚型的人大多有一个相同的成长背景：在童年时期，常受到长辈或身边的人责罚和羞辱，尤其是父母对待孩子态度反复无常，这直接导致他们对别人缺乏信任感，总感觉自己找不到安全的藏身之地。他们比较认同那些有权威的人，因为当他们追随权威人士时，会得到权威人士的称赞及喜爱，由于他们的忠心而被人爱护，所以他们学会取悦权威而获得稳定安全。

积极的忠诚型与消极的忠诚型

积极的忠诚型

积极的忠诚型人际关系处理较好，平易近人，能够和他人相互尊重、互相支持。他们能够独自完成工作，也能与他人一起融洽地配合，积极的忠诚型有很强的团队合作精神，他们对自己充满信心，也信任那些值得信任的人，能够感受到真正的安全感。积极的忠诚型有很多吸引人的特质，如友善、娇憨、可爱等。他们会保护与自己关系亲密和自己认同的人，和积极的忠诚型在一起有一种温暖的感觉，能让人产生信任和可依靠的感觉。积极的忠诚型会努力完成别人托付给他的事，他们尊敬人特别是那些有权威的人。他们也许会成为权威的挑战者，因为他们要求权威的人要真正的有权威，领导者要有真正的领导能力。

积极的忠诚型对人很礼貌，能热情地关心人、招待人。他们是称职的父亲或母亲，他们不会溺爱孩子，且会合理教导孩子成长。

消极的忠诚型

消极的忠诚型做一切事情都循规蹈矩，他们会牺牲一切服从规条，就算内心会产生反抗情绪，消极的忠诚型仍会将这种情绪压抑起来，继续听命。他们的这些压抑情绪，时间久了会变得消极乖戾，从而将这种消极的情绪投射在别人身上。过分忠实于团体，他 们的内心被权威所控制。他们的生活教条化，会以规条、法令、公文来指导自己的行动，避免犯错。他们无法容忍矛盾力，对每件事都要仔细监测，做事之前会考虑到所有的不肯定。他们的这种努力会让人十分信任，但是对他们自

己而言，仍觉得不够肯定，只觉得自己焦虑、空虚。他们对人总持怀疑态度，认为每个人都在不守规条，自己是唯一守规矩的人，因此，要指责这种不守规条的行为。他们认为最好的防卫就是攻击，只有先压住人，控制住别人，自己才能占主动地位，他们把自己相信的规条视为正确的规条，常矫枉过正。因为他们生活在自己的理想和偏见中，所以对自己的要求常常不符合人性。

消极的忠诚型害怕自己会失控、怕被人认为失控，这种害怕近乎神经质，经常感到哪里都不安全。他们缺乏信仰，不相信身边的人，只崇拜力量和美丽，需要用力量或者美丽来战胜恐惧的情绪。当他们严重缺乏安全感的时候，会选择疯狂购物。他们对周围的朋友常持怀疑态度，把朋友的关心当成一种反对。时常好坏不分，没有精神支柱，猜忌心非常强，不能合理的处理矛盾，把一切正面的好事当成反面的坏事。总是想依赖权威，但依赖权威的同时又反抗权威。他们的这种反对心态很可能会破坏集体的团结。

小心“疑心病”毁了你的爱情

忠诚型人格的另外一种说法叫作怀疑型，这种人很敏感，总是觉得事情表面的背后隐藏了什么，别人的微笑面孔背后又有什么企图。他们会在内心形成一个想法，然后对周围环境进行扫描，查到蛛丝马迹来印证他们的想法。通常他们不是根据证据才产生想法，而是有想法之后去找证据印证。

前一阵子，好友鹏跟我倾诉了他的一件烦心事。

鹏和雯在一起有一年的时间了，鹏很爱她，房子都已准备好了，两人到了谈婚论嫁的时候，可是最近的一通电话，让鹏怀疑雯是不是背叛了他。

鹏和雯是自由恋爱的，这是鹏第一次谈朋友，鹏性格有点内向，雯性格外向，有点男孩子气，能和周围男同事打成一片。因为他们两个人所在的公司有合作关系，几乎能天天见面，这样一来二去，两个人恋爱了。自从确立了恋爱关系后，他们每天会在睡前打一通电话，这样的习惯保持了快一年了。因为鹏平常睡觉时间比雯要晚，所以雯晚上先打电话给鹏的次数多些。

事情发生在前几天晚上10点多的时候，鹏是这样说的：“雯给我打电话。在电话中我有两次清晰地听到她身边有年轻的男人在说话，第一次　我没有深想，以为她在看电视，当第二次出现男人的声音的时候我问她这是什么声音，她说她在看电视，紧接着就说不想多说了，要看电

视，就把电话挂了，这使我产生了严重的违和感。

“5分钟后，她发来一则短信，短信内容只有三个字：‘睡觉了’，这让我感觉到她有可能背叛了我。理由如下：

“第一，我和她聊得好好的，为什么我问她是什么声音的时候，她很突兀地挂断了电话；

“第二，她从不在看电视的时候给我打电话，都是洗漱好后准备睡觉前打给我的。平时如果我晚上先打电话给她，她在看电视的话，都会心不在焉，聊不了几句就会挂掉；

“第三，一般情况下，如果人在看电视时，接打电话都会把音量调小或者静音；

“第四，如果说她真的是在看电视，为什么我和她通话的七八分钟时间内，只有一个男性演员说了两次话，没有其他演员的声音；

“第五，5分钟前还说要看电视，5分钟后就说要睡觉了，这困的也太快了。

“这些怀疑已经像毒刺一样在我的心里扎下了根，每每想起，就会使我郁闷难当，想以头撞墙，很是痛苦。在这通电话的一天后，我终于忍不住问她，电话里的男人声音是怎么回事，她的第一反应让我有点崩溃，居然问我那声音是不是说的普通话，又说已经忘记了那天晚上做了些什么，只记得在看电视。她说我那么多的怀疑只是巧合，是我多想，她也解释不了，也不想解释。

“她的回应，让我对她更是怀疑。现在我已经不知如何是好了，我拼命对自己说，是我多疑了，不想瞎想，可是这些念头已经在我的脑海

里挥之不去，我已经好几天没有睡好觉了，现在和她处于冷战中。难道是我小肚鸡肠多疑了？如果是我错了，我该如何处理这场危机？如果她真的背叛了我，我应不应该原谅她？我真的很爱她！”

鹏就是典型的忠诚型性格。这件事就是鹏多疑了，他分析了5条，也抵不过这条：她若真的出轨，大可等情人离开后给你打电话，这样就无迹可寻了。

多疑会产生怀疑，而且越生越多，你每天问一遍女友：“我怀疑你抛弃我了！”少则一个月，多则半年，她一定会抛弃你。这时候，你可能会长出一口气：你看，果然是这样！我当初的疑心是有道理的。其实，正是你不加克制的疑心赶走了姑娘，正常人都不会跟这种神经病过下去的。

忠诚型的人在婚姻中的优点是绝对忠诚，但是缺点就是疑心太重。他们一旦陷入爱河之中，很容易对伴侣产生怀疑，即使对方给他承诺、许下海誓山盟，他也觉得对方并非真心诚意，怀疑对方另有企图。他们背地里就会猜测对方的内心，在毫无真实根据的情况下，得出一套结论。一旦这样的结论出现了，他们就会把它当作事实，然后就会根据现实的蛛丝马迹来印证自己的假设，并对伴侣横加指责，让对方陷入无妄之灾中，这都是因为自己的疑心在作祟。

俗话说，疑心生暗鬼，人一旦疑心太强，就会导致越猜越疑，越疑越猜的恶性循环。所以对忠诚型的人来说，一定要控制自己疑心太重的毛病。我们国家的刑法早都已经从“有罪推定”转变为“无罪推定”了，警察审案时，内心中的出发点认为每个人都是无罪的，疑罪从无。忠诚型的人对自己的伴侣也应该采取这样的策略才行，况且，你还不是警察，

而是她的爱人，是应该给予对方爱和温暖的港湾，千万不要把港湾变成监狱，用可怕的疑心逼着爱人“越狱”潜逃。

不要墨守成规，成功需要突破

生活中，忠诚型的人一味听命于权威，无论做什么事情都会墨守成规，生怕犯下一丁点儿错误。

有一位哲学家曾经说过一段极富哲理的话：有的门是推开的，有的门是拉开的，如果你拼命地去推那应该拉开的门，除非你将门毁坏，否则你将无法通过它。墨守成规在某些时刻固然能解决问题，但是事情是不断变化的，只有顺应时事的变化，才能做出明智的抉择。

一位老板在自己年老的时候，准备把公司交给儿子打理，但两个儿子他不知道要交给哪个。他想起了自己白手起家的青年时代，忽然灵机一动，决定试试他们的能力，看哪个更适合。

于是，他叫来两个儿子，分别给了他们一大串钥匙说："我在工地的仓库存放了一个木箱，你们去把箱子打开，并把里面的东西拿出来给我，谁先拿来，谁就接替我管理公司。"老板说完，两个儿子就急忙赶往工地，由于他们一起出发并坐同样的车子，所以他们到达工地的时间几乎一样，当他们走进仓库时，也同时看到了那个破旧的木箱。

面对紧锁的箱子，两个人都犯愁了。哥哥左试右试，苦于无法从那一大串钥匙中找到需要的钥匙；弟弟呢，则苦于没有钥匙，因为他刚才光顾着赶路，钥匙不知什么时候掉在了路上。

两个人急得满头大汗，突然，弟弟看到箱子不远处有一把榔头，他

一拍脑门，有了办法，拿起榔头几下子就把锁砸了，顺利地拿到了箱子里的东西。父亲事业的继承权，自然落在了弟弟手里。

现代生活飞速发展，职场变幻不定，一味地墨守成规只会成为企业或个人发展的绊脚石。忠诚型的人要坚持原则，同样也要学会顺应时势，才能实现发展的飞跃，否则将永远无法实现目标和理想。

只有灵活应变，不断创新，不断超越同行、超越自我，才有竞争力，才能在机遇与风险当中使自己立于不败之地。反之，懒于创新、墨守成规者，不是事业做不大，就是惨遭淘汰。如一些百年老店风流不再，曾经辉煌的企业昙花一现，大多与缺乏创新有关。

从1903年百事可乐问世以来，就一直同可口可乐竞争。到现在彼此争斗了100多年。因为可口可乐比百事可乐先上市了17年，因此百事可乐几十年来一直处于落后的地位。然而到了80年代，双方的差距慢慢地变小了，可以说势均力敌，它们彼此厮杀得更加激烈。百事可乐现任总裁努伊其在竞争当中总是激励自己，不断地思考、不断地创新，最终迎头赶上，和可口可乐共分市场。

显然，在如今这个经济不断发展，竞争日益激烈的时代里，那些昔日的辉煌与陈旧的规定，已经不适应时代的进步了。忠诚型的人只有学会灵活应变，懂得创新，勤于思考才能跟上时代的脚步。创新不需要天才，创新只需要思考出新的改进方法。任何事情的成功，都是因为能找出把事情做得更好的办法。

允许犯错，更要勇于承担

忠诚型的人为了保护自己的理想——忠诚、服从，避免任何的犯错行为，甚至连自己有犯错的想法都害怕，也怕别人犯错会影响他。由于害怕犯错，所以他们总是小心谨慎，但一旦犯错他们就会把错推到别人身上，以减轻自己的罪恶感。

在生活中，犯错后，如果只想到推诿和逃避责任，因为这样做问题并没有得到解决，只会让错误像高利息债务一样，越滚越大，最终成为横亘在我们人生路途前的一座大山。

一个周末的上午，比尔·盖茨正在书房看一份资料，猛然听见厨房里“乒乓”一声，好像有什么东西摔在地上了。

比尔·盖茨走进厨房时，看到冰箱前的地板上满是牛奶，3岁的菲比正对着地上的牛奶罐不知所措。一旁的保姆正准备打扫，比尔·盖茨阻止了保姆。菲比此时还在发呆，显然也受到了一些惊吓。

“菲比，我从来没有见过如此壮观的牛奶海洋。难道是有头奶牛来我们家，挤完牛奶就跑掉了么？”比尔·盖茨夸张地说道。

“很糟糕，爸爸，那牛奶已经不能喝了。我拿不住它，所以，牛奶罐就摔倒了。”菲比不好意思地说道。

“亲爱的菲比，我建议下回你可不要把牛奶再摔到地上了。记住，一定要请妈妈帮你倒进浴缸去，这样，你就可以洗个‘牛奶浴’了。”

菲比被这幽默的话逗笑了，比尔·盖茨继续说道：“我想，既然我们的菲比这么出色，那我就要荣幸地邀请菲比一起清理战场，难道我们不是最佳搭档吗？”

“哦，爸爸，我十分愿意和您一起来清理。”菲比开心地回答。

比尔·盖茨用幽默的话语让菲比意识到自己的错误，并为自己的错误负责——亲自清理“战场”，让菲比在错误中得到成长。忠诚型的人要知道，没有人不会犯错，辉煌的成功建立在无数次错误的基础之上，所以不要怕犯错。关键是要让每一次错误都变得有价值。不为自己的错误负责，把错误的原因归结为环境因素或者他人因素的人，无法正视错误，也不会在错误中成长。

古诗云：人非圣贤，孰能无过，知错能改，善莫大焉。错误是成长过程中必然会发生的，忠诚型的人在发现错误的时候，不要采取消极的逃避态度，而应该做的是想办法在最大程度上弥补过错。只要能以正确的态度对待它，勇于承担责任，错误不仅不会成为你发展的障碍，反而会成为你前进的推动器，促使你不断地、更快地成长。任何事情都有它的两面性，错误也不例外，关键就在于你从什么样的角度去看待它，以怎样的态度去处理它。

让错误成为自己成长的助推器，是每一个成功者的必经之路。成功没有一帆风顺，都会经历坎坷，在这个道路上难免也会做一些错误的决定，但是懂得如何处理错误，如何承担错误，并且将错误转化为前车之鉴，都离成功不远了。

推倒自我束缚之墙，打破规矩又何妨

忠诚型的人很希望生活是有规律的，他们做任何事情都会遵循规矩，是一个规规矩矩的“老实人”。但“老实人”在现代社会不一定是个褒义词，它也可能暗示着某个人缺乏探索的勇气。勇气是一种精神，只有具有健康心态的人才有勇气。老实人总是瞻前顾后地害怕跌倒，因此永远跑不快。对于忠诚型的人来说，最需要的是寻求创新，敢于突破。

有一匹闲逛的马，有一次不小心闯进了沙漠腹地。当它发现自己在沙漠中迷失方向时，心里很焦急。怎么办呢？这时候马面临着三个选择：

一是继续向前走，以最快速度找到出路。但是沙漠很大，环境又恶劣，马的体力又有限，这种办法的求生率只有1%。

二是及时刹车，向回转，凭着马蹄印寻回来时的路，但有一种可能，部分马蹄印已被风沙掩埋，恐怕还会迷路，这种方法的求生率达50%。

三是马暂时停下来休整，找点能吃的沙漠植被，补充、恢复好身体能量后向四周及时找过路的搭档。实际上，既然你迷路陷入困境之中，想必也有同类一不小心处于与你一样的窘境，毕竟谁都有犯错迷糊的时候。生命的支撑力是很强的，只要马坚信有同样处境的伙伴路过此地，一定就有求生的希望。这种方法的求生率达90%以上。

后来马采取了第三种方法，终于，从不远处传来了沙漠之舟——骆驼的铃铛声。马终于在一队骆驼的带领下走出了沙漠。

马能走出沙漠，走的不是马道，而是骆驼道。这就是突破了常规思路，寻找新的同伴走新的路线。忠诚型的人也应该如此，当你陷入了困境时，问问自己：我求变、求新、求异了吗？我提升自己的能力了吗？改变是成功第一步，求异是成功第二步，创新是成功第三步。

许多做大事的人，在他们心目中或许并没有许多明确的目标，相反目标可能会经常改变，是变动得非常快，他们只是不断地去尝试新的事物，大胆接受新的信息，直到对自己所做的选择有把握为止。

对台湾的企业家廖镇汉来说，打造微风广场，不但塑造了台湾百货业新风貌，也是他人生的重要历练。当年面对隔壁百货业龙头老大Sogo的威胁，廖镇汉不甘示弱，他心里只有一句："不拼，怎么知道不行！"他通过努力他的成果让大家跌破眼镜，第一年就让商场获利，营业额超过60亿元，廖镇汉用微风的运营成绩，证明了自己。

有成功潜质的人，永远在不断地改善自己的行为、态度和自己的人格，他们总是希望更有活力，总是希望产生更大的行动力。

很多时候，忠诚型的人不敢学外语、不敢学小提琴、不敢下水学游泳、不敢在课堂上提问、不敢上台讲演、明知这件事不对也不敢说个"不"字，等等。这种种不敢，其实都是自己给自己设下的无形的障碍！也正是这种无形障碍，使你裹足不前，错过了许多你本来应该去

做，而且能够做好的事。要记住，在尝试新事物的过程中肯定有输有赢，但你如果什么都不敢去做，那就是自动投降，就会一输到底。

写给怀疑论者的话：放下忧虑，快乐生活

通常情况下，忠诚型的人都比较胆小，他们从小害怕被父母抛弃，所以选择听话、顺从。基于这种心理，忠诚型的人总是患得患失，在没有得到的时候，担心得不到，得到之后又害怕会失去，他们的心就像钟摆一样在得失之间摇来摆去，非常痛苦。其实，在得失之间，我们完全可以淡泊一些，何必要用得失做一个囚笼，将自己的心囚禁于其中呢！对忠诚型的女人来说，阻碍她们快乐的根源就是忧虑。

有这样一段话：

不要为明天忧虑，天上的飞鸟，不耕种也不收获，上天尚且要养活它，田野里的百合花，从不忧虑它能不能开花，是不是可以开得和其他花一样美，但是它就自然地开花了，开得比所罗门皇冠上的珍珠还美。你呢，忧虑什么呢？人比飞鸟和百合花贵重多了，上帝会弃你不顾吗？

其实，这段话对忠诚型的人非常适用，但是他心里必须坚信上帝是存在的，只有这样的权威人物存在，给予保护，他才有安全感，才会减少忧虑。可是在现实生活中，这种类似于上帝一样的权威人物是很难找到的。所以，忠诚型的人必须得自己来打开自己的心结，学会抛开忧虑，快乐地生活。

有人做过一个统计调查，发现爱忧虑的人40%的忧虑是关于未来的事情，30%的忧虑是关于过去的事情，22%的忧虑来自于微不足道的事

情，4%的忧虑来自我们改变不了的现实，剩下的4%的忧虑来自于我们正在做的事情。

有一个人自己办了一家企业，因为工作不顺利，所以她非常焦虑。一段时间后，她问自己：“最坏又能怎么样？我会死吗？当然不会，最多是负债累累，公司倒闭而已，我还可以活着，还有机会东山再起。”于是她的忧虑减轻了，她以轻松的心态工作，半年后她的公司扭亏为盈了。

忠诚型的人应该学习一下这种做法，认识到自己所持的那些忧虑的荒谬之处，为此可反复追问自己：“我忧虑有什么用？”一旦把畏惧和担忧分解后，你就该问问自己：“最好的结果会是什么？最坏的结果会是什么？”采用“接受最坏结果”的方法，这样你会发现原来的忧虑并不是不可征服。你可以常常向自己提出这样的问题：“我可能遇到的最糟糕的事情是什么？这种事情发生的可能性有多大？”如果你必须接受这个结果的话，就准备接受它，最后镇定地想办法改善最坏的情况。

著名篮球运动员迈克尔·乔丹说：“我从来不去预料结果，因为每当你考虑结果，你总会想到一个糟糕的结局。无论我陷入何种处境，我都会想，自己一定能成功——而不去想如果失败了会怎样。有些人一想到会有一个糟糕的结局，便会忧虑得浑身发冷，也许他们是害怕面子上下不来，或者遭人奚落。我认为，如果我想在一生中有所成就，就必须积极进取。我必须主动出击，我相信，畏畏缩缩是成不了什么大器的。”

乔丹的这种做法是值得爱忧虑的人借鉴的。遇到事情时，不去想结果，这样就会避免想结果失败了会怎么样，可以减少忧虑的心情。

倘若一个人敢于用自信的姿态迎接一切厄运，用坦然的心境承受一切苦难，纵然没有鲜花、没有掌声，幸福和快乐照样盈满心间。忠诚型的人应该明白这个道理，应该具备让自己快乐的能力。当然，这也不可以操之过急，可以从工作和生活中的小事、从一点一滴处做起。

小月是一个爱忧虑的人，碰到任何事、任何人，她都会设想出很多种可能的结果，很多种别人可能对她的态度，多年来这种忧虑已经变成她生活的一部分。她知道自己活得累，但是不知道怎么改变，或者从未下决心改变，只是按照习惯在生活。

为了改变自己，小月找到了一份的推销化妆品工作，她有时会上门推销，有时会通过讲美容课来推销。这种工作使她的忧虑有增无减，因为没有别人可以依赖，事情的结局又完全没法预测，她几乎整天都在忧虑中度过，有时夜里也无法入睡。她想象别人拒绝的语言、厌烦的感觉、尴尬的表情……这一切她仿佛能够看到并清晰地感受到。她心中充满了惧怕和担忧，内心世界纷乱复杂。

后来，经过不断地心理斗争她开始安慰自己，将对自己工作的期望值降到最低，并在一次次的痛苦中调试自己的心态。她认为自己工作的初衷是要改变自己，培养快乐的能力，不能把卖多少产品、挣多少钱当作压力，这会阻碍自己的快乐。

于是，她就试着满心欢喜地上完一堂美容课，然后心平气和地将她的美容品介绍给客户，心平气和地等待对方的决定，适当地给以鼓励提

醒，但是，她不会勉强，不会给对方压力，不会想尽办法，非得把让客户买下自己的产品。也许，她会因此暂时得不到这个客户，但是，她相信，她在对方心里埋下了一粒种子，它会待在那里，一旦时机成熟，说不定哪天客户需要这个美容品，就会来找她。通过这种方式，小月的忧虑减少了，工作也越来越舒心。

对于忧虑的人来说，对于无法改变的事情，可以采取听天由命的心态，或者把其想象得最糟，然后降低期望值，这样可以减少忧虑，找回自己的快乐。

第十章
七号“享乐型”：活泼好动的“猴子”

这个世界之所以美好，是我们可以选择快乐。

——华特·迪士尼

享乐型性格的档案表

角色定位： 享乐主义者

最关注的问题： 我如何才能给自己和他人带来更多的欢乐？

主要特征： 对一切都持乐观态度，追求新鲜感，赶潮流。逃避压力和困难，害怕产生负面情绪，是一个急性子的人。

对自己的要求： 希望过快乐的生活，想要不断创新，给自己和他人带来更多快乐，享受生活中的快乐，希望把人间的不美好都化为乌有。

习惯性行为： 享乐型的人喜欢投入到快乐和兴奋的情绪中，所以他们不断地去寻找和创造快乐，他们喜欢刺激，纵情于娱乐，喜欢享受优越的物质生活，他们会用一切方式来满足自己的享乐需求。他们很会心疼自己，不喜欢过刻板的生活。如果感到劳累，一定会用物质安抚自己，让自己吃好、喝好、快乐一些。享乐型的人总是幻想很多计划，并会立刻付诸行动，但往往在冲动过后，留下残局由别人来收场。

人际关系： 享乐型的人精力充沛，神采飞扬，乐观的性格很容易感染他人，容易为大家接受。他们这种没有压迫感的个性令人际关系保持和谐。

性格倾向： 他们是典型乐观主义者，性格外向，活泼，贪玩。他们对未来的一切可能都十分关注。享乐型的人喜欢探索创新，喜欢自由选择。他们不喜欢刻板教条式的生活，不想受到约束。一旦有事情引起他们的兴趣，他们会全身心投入其中。不擅长处理烦琐和细节的工作。贪图享受，认为享受的过程比结果更重要。遇事善于变通，勇于尝试，具有冒险精神。崇尚自由，喜欢我行我素，只要是自己喜欢的就会去做。讨厌无聊的生活和工作，喜欢结交很多朋友，每天活动都安排得满满的。相比稳定和依赖的关系，他们更喜欢刺激和紧张的关系。他们很少用心体会他人的感受，所以很难了解别人的内心世界。喜欢旅行、上餐厅、玩乐或聚集朋友一起谈天说地。总体来说，享乐型的人是热心、积极、快乐、正能量的人。

浪费精力处：　享乐型的人对能满足口欲、身体享乐和精神享乐的事，都来者不拒，就算是筋疲力尽，遇到欢乐的事，依然能立刻重燃热情。他们的精力、体力和时间就这样被浪费在享乐上，很少去做有目标、有计划的行动。

性格形成的可能性原因：　享乐型的人大多都有一段相同的童年经历：他们在童年时期曾经拥有十分快乐和安逸的生活，享受着欢乐与愉悦，由于某种原因突然使这种享乐的生活发生改变，将他们从幸福的美梦中唤醒。他们在受到这种打击之后感到沮丧，在以后的生活中遇到快乐就会抓住不放，因为他们害怕再次失去快乐。

积极的享乐主义者与消极的享乐主义者

积极的享乐主义者

积极的享乐主义者是所有性格类型中最快乐的一种，他们能充分享受生活，沉醉在愉悦的生活之中，是天生的乐观派。就算生活中发生了很糟糕的事情，他们都会找到令自己愉快的事。他们的身上始终散发着轻松愉快的活力，这种活力能感染他人，使他人也得到快乐。积极的享乐主义者极具幽默感，很会故事人，适合做司仪。他们很会欣赏大自然及周围的世界，能用乐观的眼光看到每件事物美好的一面。有感恩的心，能接受任何东西，要求不多不贪心。就算他们面临不幸的事情，也能用乐观的心态去面对，并能很快重新找到快乐。生活在当下，对生命抱着感恩之心。遇到问题，他们不反会思考应对方法，还会付出积极的行动去解决。积极的享乐主义者多才多艺，很容易得到快乐，是世界上美的编辑者。

消极的享乐主义者

消极的享乐主义者无法容忍心理和生理上的痛苦。就算是事情做得不对，他们也不愿承认，因为无法面对痛苦。他们认为每件事都很容易、轻松。消极的享乐主义者大多在童年时期经历过生活巨变，突如其来的改变让他们失去原本应该有的快乐，所以他们在成年后放纵自己的欲求，变得很贪心，想要恢复从前的快乐。他们贪求一切物质　享受，过度索求，如看到酒就要喝够，看到喜欢的衣物就要买，是强迫性的乐观者，嘴边经常说的一句话就是：“这很好玩！”，他们认为每件事都很快乐，很奇妙。每次旅行都充满欢乐，没有不好的。消极的享乐主义者

不会实际地看未来，总是凭空幻想，期待美好的未来。他们认为今天好，明天会更好，实际上什么也不好。消极的享乐主义者常把过去抓得很紧，总是回忆过去的美好，并加剧对过去痛苦的回味。

消极的享乐主义者表面上看很友善，他们的人格组成也比较肤浅，如果他们对一件事能发表意见，就会对这件事产生兴趣。但若要专注地投入某件事，又会觉得厌倦乏味，会尽快转换话题，做什么事都是三分钟热度。消极的享乐主义者总是在计划，但很少真正去做，对每件事都能很快产生兴趣，却都不能持久。持续地计划，没有一个明确的目标。他们逃避现实生活，逃到自己的计划、方案中而忽略现实。常活在过去和未来当中，无法意识到计划和现实的不同。

要耐得住寂寞，经得起诱惑

享乐型的人是不甘于寂寞的，他们渴望时时刻刻得到快乐。急躁似乎是他们的通病，他们总是迫不及待地想要取得成功，不愿意沉下心来好好做一件事，更不愿意为一份工作付出时间和心血。他们一边感叹着“怀才不遇”，一边又鄙视自己所从事的工作，总梦想着成功的光环一下子罩在自己头上。

事实上，成功就像盖楼一样，只有基础打牢了，高楼才能拔地而起。古往今来，凡是成大事的人都耐得住寂寞。就像迈克尔·乔丹一样，如果他不能踏踏实实地从拍球、运球、传球、投球这些最基本的动作练起，又怎能成为灌篮高手？又怎能在NBA创造下篮坛神话？

人世间没有一蹴而就的成功，成功最大的忌讳就是急功近利。现实世界里的任何人都只有通过不断的努力才能凝聚起改变自身命运的爆发力。

1987年的“火烧武陵”事件之后，“温州鞋”的名誉扫地。康奈集团总裁郑秀康决心创建自己的品牌，取名“康奈”，即“健康发展，其奈我何”的意思。与此同时，他狠抓产品质量，注重研发，提升产品档次，逐渐在同行业中取得了一定地位。

1993年，全国一批知名鞋业企业在上海开会评十大鞋王，康奈集团一副总带着新研制的欧版鞋赴会，不料却遭到与会59个鞋厂老总的集体排斥，大会组织者告诉康奈副总，只能在会议室门外听，一点也不顾及

副总的面子。好在该副总能忍耐他人的白眼，就站在会议室门外开会，以此来争取参加评选的资格。到参评的时候，“康奈”的产量和质量得到了评委们的一致认可，因而评上了“十大鞋王”。

人生在世，寂寞是在所难免的，能不为寂寞所伤害，不在寂寞中消沉，学会走出寂寞，把生活调节得有滋有味，那一定是个幸福的人。对于平常人来说，郁郁寡欢时与心境开朗时，山还是山，水还是水，世界并没有发生变化。寂寞只是一种心境，像一层薄薄的雾，撩开了就会发现，外面依然很热闹很精彩，只需你走进去，投入其中，生活就会变得情趣盎然。

所以说，耐得住寂寞是一种心境、一种智慧、一种精神内涵，人的感情大抵最易麻醉，更需要我们耐得住寂寞。

做事不容易，做成大事更不容易。对于年轻人来说，谁不想“三十而立”，拥有自己的事业呢？但在创业的道路上，又有几个人耐得住寂寞呢？只有勇敢地承担起寂寞的人，才有力量使他的天赋和才智不被寂寞所吞噬，反而因磨炼变得越发强大。

奇虎公司董事长周鸿祎，以一个软件高手的身份离开方正独自创业，后又投身雅虎任中国区总裁，离职后拥资约5000万美元；在从事风险投资不久，又回到起点，投资、创业两不误。周鸿祎一路走来，可以说是阅人无数，阅团队无数。他曾说：女人生第一个孩子需要10个月，难道生第二个孩子只用3个月就可以了吗？创业其实同生孩子一样，都需要时间，每次创业皆是如此，没有那么轻松的创业历程，创业要有“耐得住寂寞，经得起诱惑”的良好心态才行。

享乐型的人要明白，那些后来取得成就的人，最开始也和普通人一样是从小事做起的，只不过他们更能忍受得住平凡岗位上的寂寞。当然，忍耐并不是逆来顺受，也不是消极颓废，而是把难熬的寂寞、忧忿、艰辛强压在心底，不让它倾斜自身的理智。忍耐只是一种形式，重要的是在忍耐中学会思考，在忍耐中坚持对事业的执着，这样的忍耐才有实际意义。

行动之前先计划，做事无须太匆忙

在美国的阿拉斯加曾经发生过这样一件事情。

有一位年轻人的太太因难产而死，给他留下了一个嗷嗷待哺的孩子。

他既要忙于工作，又要料理家务，因此根本没有时间照顾孩子。幸好，他有一条聪明忠实的狗，它能照看小孩，还会咬着奶瓶给孩子喂奶。这无疑减轻了他的后顾之忧。

有一天，他有事去了别的地方，因遇到大雪，当日不能回来。第二天才赶回家中。当他打开房间，发现到处是血，赶紧去看孩子，发现婴儿床上满是鲜血，孩子却不见了踪影！这时，那只狗一瘸一拐地走出来迎接主人，亲密地舔他的手。他正在纳闷，突然发现狗的嘴边上沾着血迹。联想到孩子不见了，他认为一定是狗把孩子吃掉了。于是，大怒之下，他拿起刀来向着狗头就是一劈，把狗杀死了。

爱犬的背叛和痛失爱子使他怔怔站在那里，几乎晕过去。忽然，他听到了孩子的声音，并发现孩子从床底下爬了出来。孩子虽然身上有血，但并没有受伤。

他很奇怪，不知究竟是怎么一回事，再看看狗，腿上的肉没有了；又查看了房间，发现门背后倒着一只狼，嘴里还咬着狗的肉。这时他终于明白过来：狗救了小主人，却被主人误杀！

这真是天下最令人惊叹的误会。

在生活中，享乐型的人往往会想当然地做一些事情，令对方受到伤害。“想当然”是害人的，因为想当然地做事往往是在不了解、无理智、没耐心、缺少思考，未能体谅对方的情况下做的，这通常会令人非常后悔。

在工作中也是如此，不管从事什么工作，事先的调查和分析都会有助于你找到实现目标的最佳方案。好的钟表行走十分规律，不快也不慢。有智慧的人做事决不匆忙，也不拖沓，不莽撞，也不踌躇。他们做事总是有条不紊，不慌不忙，没有积压，决不拖延。

他们不是一有想法就马上去做，等发现偏差再去调整，而是一开始就想好怎么做，把所有事情都想好、理清。因为没有时间而赶着把事情做完的人，通常事后要花更多的时间把第一次没做好的事情做好。如果真的没有时间把每件事都做好做完，那就把最重要的事做完。

享乐型的人也许认为做事不匆忙是一件很容易的事情，只需要每一次做事时稍加注意就行，其实，一个人做事不慌不忙是一种习惯，要想改变做事匆忙的缺点，最重要的是要在做每一件事情前制订计划和目标，而且形成习惯。

既要追求成就感，也要战胜挫败感

犯错误之后，每个人都会感到很沮丧，这是犯错误的第一个征兆，但是从沮丧当中会发现一个真实的自我。在沮丧的一刹那，会展示性格中的一部分。

避免或逃脱责罚是人类的一种强烈本能。但大多数享乐型的人在“有利”与“不利”两种形势的抉择中都会选择趋吉避凶。通过各种“免罪”行为，享乐型的人可以暂时逃脱责罚，保持良好的自身形象。但如果你只愿意接受表扬而不愿承担责任，那么你永远也别指望改正自身的错误的东西。

哈维是一名在纽约经营旅馆业的生意人。19世纪30年代，美国保险业正处于上升时期，是很有前途的朝阳产业，哈维意识到开一家保险公司会很有发展，但他个人没有足够的资金，于是就和另外三个生意场上的朋友共同出资，以股份制的形式成立了一家小型保险公司，是专门为火灾进行承保的。公司成立之后，几个人便分头通过各种途径找客户，经过一段时间的艰苦努力，终于使一部分客户向他们投保，公司经营开始走向稳定。

然而，就在他们打算扩大客户规模的时候，一件意想不到的事发生了。1835年秋天的一个下午，纽约发生了一场特大火灾，其中一个街区的 商务大厦被焚，在里面办公的100多家公司财务被烧毁，损失惨重。更不幸的是，这个大厦里面受灾的公司有80%是他们公司的客户，刚刚向他们公司投入了火险保金，因而，按照法律规定，他们公司要向这些

受损的保户支付巨额的赔付金，还没有赚到钱就先赔款，这对于一个刚刚成立的保险公司来说，真是一个致命的打击。

另外三个合伙人都慌了，他们聚在办公室里开会商量办法，有一个人提出向法院申请破产，这样就能少赔一些，但后果是公司也不能再经营下去了；另两个人提出撤股。哈维静静地听他们说着，等他们都讲完了，他说：“我不同意走破产程序，如果你们三位想要退出的话，我可以收购你们所持的股份。”这正是另外三个人求之不得的结果，他们三人立即表示同意，很快办理了股份转让手续，这样，这家股份制公司就变成了哈维个人的独资公司。

哈维接手公司后，第一步先派手下的几个工作人员亲自上门访问受灾客户，统计损失，并核算应该赔付的金额，三天后，工作人员将统计数据上报。哈维一看，是一笔不小的数目。他把自己这些年的所有积蓄都拿出来，还差一部分钱，他便把自己经营了多年的旅馆转让了出去，打算用这笔钱来赔偿客户的损失。他的这一举动被报社知道了，便对他进行了专访，记者问他为什么不选择破产，而要倾家荡产来赔付客户损失，他回答说：“既然当初收了客户的保金，就要对客户负责，而且无论怎么困难也要想方设法兑现承诺，不能逃避责任。”报社用专版对他的这一举动进行了报道，他因此受到了社会各界的称赞。

一周以后，他凑齐了所要赔付的资金，便在遭受火灾的那个大厦楼前的广场上现场办公。所有受损失的保户，都得到通知前来领取赔偿金，各家新闻单位也纷纷到现场进行采访，给予了报道。

付完赔偿金以后，他手头就没有什么钱了，但不久，就有很多人主动找上门来，要求在他的公司投保。这些人不仅限于纽约，还有周边其他各个州的，而且范围越来越大。一年以后，美国各个州都有了他的客

户，他的公司业务量大增，三年后就由一个小型保险公司一跃而跻身美国保险业的前四名。之所以如此，是因那次火灾，在那次火灾事故中，他的诚信让人们对他产生了安全感，树立起了良好的商业形象。更重要的是，通过那次大张旗鼓地赔付行为，使原本名不见经传的小公司一下子声名远播，成了美国尽人皆知的著名公司，他等于用赔偿的钱为自己打了一个漂亮的广告。

享乐型的人，如果你善于寻找借口，那么试着将找借口的创造力用于寻找解决问题的方法上，情形也许会大为不同。

那些实现自己的目标取得成功的人，并非有超凡的能力，而是有超凡的心态。他们能积极抓住机遇，创造机遇，而不是一遭遇困境就退避三舍、寻找借口。享乐型的人如果想取得成功，就必须停止把问题归咎于他人和自己周围的环境，应当勇于承担自己的责任。一旦自己做出选择，就必须尽最大的努力把事情做好。

写给享乐主义者的话：寻找快乐也要适可而止

假如将人生看是一部的电视连续剧，那么人生的烦恼就是剧情，而快乐只相当于插播的广告而已。亚里士多德说：快乐是生命的意义，也是人存在的全部目标和终极目的。

享乐型的人能随时随地制造快乐，就像是快乐的加工厂。一旦他们觉得自己的生活或者工作没有乐趣，便会想方设法寻找快乐，比如，搞点恶作剧。很多时候，他们的这种“找乐子”行为会给自己带来很大的麻烦。所以对于享乐型的人来说，你可以寻找快乐，但一定要有度，懂得适可而止，否则便会乐极生悲。

小勇是一个活泼开朗的小伙子。最近，他在工厂闹出了一件让人啼笑皆非的事儿来。

九月中旬的一个上午，天气依然有些燥热。

在小勇工作的一个车间里，十几台机器发出震耳的轰鸣声，充斥着整个车间。每台机器旁都有几名工人在紧张地忙碌着，这些工人几乎清一色都是年轻人。

突然，车间的轰鸣声停止了，接下来是一片寂静，原来工厂遇到紧急情况停电了。不过，这寂静只持续了几秒钟，缓过神来的年轻工人们就雀跃欢呼起来。

停电之后，只有几名年长的工人还在打理与工作有关的活计，大部

分工人或者三五成群地聊天，或者来回走动，也有的抓紧时间看会儿小说。

小勇目前工作的这个工厂是个小规模的厂子，制度还不完善，还在实行着日工资制、不计件儿，工人干多干少都一样。

所以这里的，工人最盼望的三件事就是：没活儿、机器出故障和停电。在这种情况下，他们可以理所当然地休息了。

小勇刚刚大学毕业，是这个工厂的实习工人。本来就喜欢找乐子的他，此时被车间的欢悦气氛感染了，他也很高兴，因为终于可以不用干活啦。

不过，他似乎比那些年轻工人兴奋得多，这不，他开始兴奋地跳起高来了。

本来蹦蹦跳跳也没什么大不了的，可关键是他选的地方不好：他不在空旷的地儿上跳，却偏偏在机器跟前的脚踏板上跳，而且他还半闭着眼，一副陶醉的模样，一蹦一跳地没完。

旁边的年轻工人看着小勇一个人傻乐，却也只顾忙着自己手头的工作，没人搭理他……

就在这时，只听见“咔嚓”一声，紧接着传来小勇的“哎哟”。大家连忙扭头去看，只见在跳高的小勇坐在地上，满脸痛苦的表情，殷红的鲜血从他捂着脚的手指缝中不停流出。

原来，机器前的木质脚踏板本来就不结实，哪里经得起小勇那样疯狂地踩踏，踏板的板条被他踩断了，木条折断之后的断茬正好扎在小勇穿着凉鞋的右脚内侧，伤得还不轻。

工厂本来就规定工作中不能穿凉鞋，这下子让领导知道了，结果小勇不仅自己受了伤，还被工厂领导通报批评了。

故事中的小勇就是享乐型的代表，这种人受不了无聊的生活，生活中若是没有开心的事，就会去“找乐子”。对于享乐型的人来说，在枯燥烦闷时可以找乐来调解一下，但是在高兴的时候可不能忘乎所以，小心乐极生悲！

总的来说，快乐是件好事，谁都想要拥有快乐的生活。但是，不要在快乐的时候得意忘形，失去了应有的镇定，那样终究会出现差池。

无论何时，快乐要有度，要有分寸，万不可忘乎所以。

第十一章
八号“领导型”：权力至上的“狮子”

> 我绝不会说我是天下第一，可是我也绝不会承认我是第二。
>
> ——李小龙

领导型性格的档案表

角色定位： 指导者

最关注的问题 ：我如何才能让自己拥有更强大的能力？

主要特征： 领导型的人追求权力和实力，十分自主，不依靠他人，有正义感。他们相信自己的决心和毅力，但忍耐力却较差，易产生暴躁情绪。

对自己的要求： 领导型的人希望对社会有所贡献，也希望得到他人的肯定，以及得到身边的人的爱戴和尊敬。他们希望自己能独立自主、依照自己的能力做事情，运用自己强大的自信和意志力战胜环境，助强扶弱，主持公平和正义。

习惯性行为： 对挑战与成功的体验极其享受。喜欢帮助他人，但这种帮助会让人产生一种压迫感。讨厌拖泥带水，做任何事情都喜欢干净利落。看重家庭及家庭成员，在家里会表现得十分包容和忠诚。为了达成自己的目标，愿意付出很大的代价。当他们发脾气的时候，会让周围的人害怕，有种惹不起的感觉。

人际关系： 领导型的人一般都有以下特质：不拘小节，自视甚高，性情豪爽，关心正义和公平。他们明确自己的目标，并努力去完成。由于他们不愿受人所控，并且具备一定的支配力，所 以是团队中很有潜质的领袖人物。由于领导型的人好胜心强，会让人感觉到他

们具有攻击性，从而让人产生压迫感。

性格倾向： 领导型的人性格乐观、外向，在人际交往中较主动，爱冲动，有正义感。他们关注权力，控制欲强，喜欢独断。领导型的人总是活力十足，他们讨厌虚伪的人，喜欢冒险。他们在愤怒的时候，一般会直接爆发出来，硬碰硬，不会迂回。固执己见，很难听从别人的意见。他们认为“强权就是公理”，会让人觉得专横霸道。他们喜欢被别人尊重。在处理矛盾或纠纷时，通常会站在较弱势或不利的一方。他们会维护自己的家人、朋友及下属。他们意志力坚强，对自己充满信心，相信自己能战胜一切困难和挑战。很少求助于他人，认为求人不如求己，所以会想方设法是自己变得更有能力。在家庭中会是一个负责任的好丈夫或好妻子。总体来说，领导型的人是一个勇敢、自信、负责任和雷厉风行的人。

浪费精力处： 领导型的人精力十分充沛，他们奋力地挑战生活中的困难。表面看，他们舍不得浪费精力在无用的事情上，事实上却常常为了一件事情耗尽精力，疲惫不堪却仍不知休息。

性格形成的可能性原因： 在童年时希望获得爱与关怀却得不到，却学到必须强烈坚持自己的意见，才会得到大人的反应，因此开始发展自己的能力，并勇于发表自己的看法，而在能力的表现上也渐渐得到大人的肯定。因而更强化了发展能力的需求，进而变成只相信自己的能力，所以不求人。

积极的指导者与消极的指导者

积极的指导者

积极的指导者能掌握自己的行为和情绪，不会控制他人。在遇到问题时，能清楚问题的现实性、能看到问题的本质。他们能看到别人看不到的地方，极具建设性，有权威。工作十分认真，喜欢向困难发起挑战，遇强越强，活力十足。积极的指导者能化解心中的怒火。诚实，值得他人信赖，他们不能容忍他人的欺骗。他们懂得给予他人适当的压力用来帮助他人成长，是团队中最具潜质的领袖人物。他们保持乐观向上的心态，能把自己的理想传给别人，对生命抱以积极的态度，宽容大度，果断勇敢。他们为人比较直接，不复杂，让人感到安全。人们常常将积极的指导者视为英雄人物，对他们尊敬有加。

消极的指导者

消极的指导者具有攻击性和破坏性，十分自负，听不进他人的意见。喜欢操纵他人，无视他人正当的需求及权利，有时候为达到目的会不择手段。经常会有抗拒、不合作的行为，他们好胜心极强，以争斗为荣。他们很会做事，也很有权威。内心脆弱的一面从不表现出来，也很少表达自己的内心需求。

消极的指导者难以看清事情的现实面，他们需要有别人的肯定。当有人否定他的时候，他会觉得威信和威严受到挑战，会显得情绪激动，用较大的声音与人争执和反驳。遇到烦心的事情时，会突然脾气爆发。如果他带的团队成绩不理想，特别是得不到上级肯定时，情绪会非

常失落。消极的指导者拒绝倾听，如果他人获得成绩或肯定，就会产生嫉妒甚至是憎恨。他们喜欢帮助弱势的一方，常会为了保护弱者做出不平的事欺压另一方。

这里是家，请收起你的权力

一个人的关系可以分成两部分：个人领域和社会领域。

个人领域包括配偶、亲人、知己，最典型的是家；社会领域包括同事、同学、同乡等，最典型的是工作。

工作中的规则是权力，其运作机制是竞争与合作、控制与征服。家中的规则是珍惜，能抵达珍惜的途径是理解和接受。

如果不明白工作与家的分野，而将权力规则带回家，那就形成一种“权力的污染”，会引出很多问题。并且，这种污染在现代社会很容易发生，因为我们的社会流行成功崇拜，而走向成功的重要途径就是掌握权力规则。

生活中的领导型的人很容易忽视珍惜的规则，而只在乎权力规则，将其视为解开人生的主要的甚至唯一的是一把钥匙。

在某种程度上讲，娴熟地掌握并果断地使用权力规则会让一个人在成功的路上奔跑得更加迅速，但一旦它渗透到一个人的个人领域，那势必会让这个人付出代价——他的亲密关系必然会变得一塌糊涂。

所以，领导型的人如果珍惜家，就不要把权力规则带回家。

把权力规则带回家主要包括以下几种：

（1）以为家里的规则和工作规则是一回事，而在家中有意使用权

力规则。

（2）知道两者不一样，但不懂家的规则。

（3）彻底抛弃家的规则。

（4）习惯了权力规则，在家中放不下，就像是权力强迫症。

马欣今年43岁，她在广州有一家房地产公司。她的丈夫刘辉今年45岁，经营着一家科研公司，15岁的儿子刘磊聪明伶俐，在一所贵族学校读高中，学习成绩非常优秀。

按说，这是一个富裕的家庭，过得应该很幸福。但马欣经常对朋友说，她和丈夫的关系一直很紧张。以前还能勉强维持，现在，火山似乎时刻都会爆发，她感觉到非常惶恐。

到底是什么原因引起的家庭矛盾呢？马欣苦笑着说，主要原因是自己太能干了。

刘辉是谦谦君子，做学问没问题，但做生意就不太顺手了。前年，他经营的公司即将要破产了，两口子一合计，决定将两家公司合并。

公司合并后，刘辉做正总，马欣做副总，但真正经营公司的还是马欣。公司很快有了起色，一年后就成为业内数得着的企业。

就在这个时候，两口子的家庭战争抵达了新顶点，刘辉几次大发雷霆，对着马欣歇斯底里地吼叫：“这公司是我的，你给我滚！滚出去！！！”

讲到这儿，马欣忍不住眼泪，她说：“你知道吗？我很累。公司里，他不会做事，我就要张罗一切。回到家，他是撒手掌柜，还得我张罗一切。虽说我是女强人，但我也想小鸟依人，想得到男人的呵护。但他……他能让我依靠吗？！”

马欣说，她知道丈夫之所以这样，是因为她让他显得“很窝囊”。“但他有本事就改变一下窝囊的形象啊！”她说，“每次一回到家，他就 钻进书房谁都不理。

家里这样就算了，但在公司他还是这样。堂堂的总经理，总是躲在办公室里，不和人说话，不出来应酬。没出息，要不是我打理一切，公司早垮了。”

后来，这位朋友遇到马欣的丈夫，就问起了这事。但刘辉对家庭冲突有不同的说法。他在描述对家的感觉时，只有一个字——冷。

他承认，妻子很能干，把家里一切都打点得很好。但他并不高兴，相反觉得很窝火。

家务是妻子说了算，儿子教育也是妻子说了算，他什么都辩不过妻子，最后干脆一回家就把自己关在书房里，“这是我在家中能自己说了算的唯一一块地盘。”

家庭之外一开始倒没问题，毕竟“工作是我唯一的舞台”，但公司合并后，“这个舞台也被她占领了”。

两人常就公司业务进行争论，每次的结果都是马欣强行接管一切，和客户联系，打点社会关系，指挥下属，运营整个公司。结果，公司很快焕发了新的生命力。

刘辉说，妻子这么能干，他一方面很钦佩，另一方面让他觉得很难受。“就像在家里的感觉一样，”刘辉说，“什么都不需要我，妻子一眨眼把什么都处理好了……这让我觉得自己一点价值都没有。”

刘辉多次向妻子表达过这种感觉。一开始，马欣会注意一下，但很快又忍不住“把一切都搞定了”。最后，刘辉就只能用歇斯底里的吼叫这种方式向她表达愤怒。

“看上去，妻子不过是吞并了我的公司。但内心中，我觉得是我的世界被吞并了。”刘辉说，“我一退再退，一退再退……但现在已经没有地方可以再退了。”

家是温馨的港湾，夫妻之间互相理解并接受彼此是最重要的，利益退居其次，而马欣想当然地用工作中处理利益的方法来处理家里的问题，结果引出了一系列问题。

公司中需要强有力的领导，只要领导能带来利益就是好领导，但家中需要的是爱，是理解与接受，马欣将自己不自觉地摆在“家庭领导”的位置上，控制丈夫的生活，为他安排好一切，这显然是将权力规则带回了家。

再看看“男强人”胡勇的家庭问题。

胡勇是北方人，今年48岁，在广州经营一家传媒公司，家业殷实的他婚姻却一直不顺，已离了两次婚。

今年，他第三次结婚，妻子小芸只有23岁。但结婚三个月后，小芸

就开始闹离婚了。

胡勇很爱小芸。她三年前来广州打工时，他就认识了她，觉得她非常有勇气，很欣赏她，前前后后帮了她不少忙。

今年，出于报恩心理的小芸主动向他求婚。胡勇说，他相信小芸不是为他的钱而来。

婚后第一次冲突是很小的事。小芸要他陪着去逛街，他拒绝了，因为“一个膀大腰圆的大男人陪个小丫头去挑袜子、买内裤什么的，算什么事儿。”他顺手丢给小芸一张信用卡，要她自己逛。结果，小芸把信用卡摔在地下，哭着说：“谁要你的臭钱！”

小芸还说广州不安全，但他已在番禺买了一栋别墅，小区管理很好，两人多数时间住在那里。但小芸还是哭闹，要他卖掉工厂，跟她回老家，“一起做小生意，我养你。”

对此，胡勇感到非常苦恼，他问他的一个朋友：“她到底要什么呢？ 钱也不要，这么好的条件也不要，她到底要什么？！”

当朋友问及，除了用“钱和条件”，他还会用什么方式表达爱？胡勇想了想，这一点的确是问题。譬如，小芸把家里布置得又漂亮又温馨，他满意极了，但什么话也没说，只是“嗯”“嗯”地点了点头。

朋友问：“如果你是她，你会有什么感受？”胡勇回答说：“挺失落的，挺挫败的。”

既然理解小芸的感受，为什么不试着学习一下新的表达方式呢？对此，胡勇回答说：“我知道应该表达感觉，但我不会呀！而且我没有感觉……假如我那么婆婆妈妈，我就不可能做生意了。”

这最后一句话暴露了胡勇的问题。显然，在他的意识中，他也是将家和工作看成了一回事。

在工作中，他如何做，在家中，他也那样去做。做生意不能“婆婆妈妈”，在家里也不能“婆婆妈妈”。

但家就是“婆婆妈妈”的地方。家之所以温暖，主要就是因为家里的成员“婆婆妈妈”，能理解并体贴彼此那些琐细的感受。

以上两例都是极端情况，可以说两个案例中的主人公都是典型的领导型性格。他们也想有一个温暖的家，只是无意中将权力规则带回了家。

领导型性格的人特别在乎权力，在工作中如果总是被控制、受人气。那么，回家以后就容易把气撒在配偶和孩子身上，并有可能显示出更极端的控制欲望来，这在心理学上叫“心理补偿”，在生活中处处可见。

那么，如何避免将权力规则带回家呢？领导型性格者应注意以下几点：

（1）要有明确的意识，将工作和家分开。告诉自己，这是两个不同的世界，需要用不同的方式去对待。

（2）不要把工作作风带回家。可以在家继续工作，但不要将工作的气氛带回家。

（3）保持整个家庭系统的平等。在工作中，必然会有领导。在现

代家庭中，在解决问题时，要有“一家之主”。但在沟通中，应该彼此相互尊重。

（4）让珍惜成为家庭主旋律。工作中，处理的主要是利益，目标是解决问题；家庭中，处理的主要是感受，目的是相互理解与接受。多一分理解，多一分接受，就多一分温暖，家就更像一个家。

当你看不顺眼的时候，请把自己当成他

领导型性格的人总是习惯从自身的角度、立场去看问题，他们考虑问题很容易以自我为中心。

领导型的人很多时候犯错往往是因为只从自己的角度思考问题。为了避免这样的错误，领导型的人应该学会换位思考，并在此基础上调整行为的方式。换位思考就是完全转换到对方的角度思考，从而更理解人、宽容人，要求在观察处理问题，做思想工作的过程中，把自己摆放在对方的角度，对事物进行再认识、再把握，以便得到更准确的判断。

春秋战国时代，燕国有个叫赵礼的人，他有一块在路边的田。并且，靠他田边的这段路比较低洼，下了雨就要积水，道路泥泞，难以行走。过路人只好踏着他的田走过去。这使赵礼非常生气。

于是赵礼在田头上插了一个“禁止通行，违者罚银两”的牌子。但行路人似乎视而不见，依然从他的田地里穿行。

后来，赵礼一气之下，便在低洼路面和田地中间挖了一条让人跨不过去的沟。没想到，这不仅没能堵住行人踩地，反而由于行人要绕大弯子而踩踏了更大面积的田地。

再后来，他很无奈，并且常常为此与行人争吵不休，总令自己气得寝食不安。

过了些日子候，他的心慢慢地平静了下来，开始了换位思考，觉得

行人总是要走这条路的，谁也不愿意走泥泞小道，如果把这条低洼的路修好，行人不就不从田里过了吗？

于是，他排除了路面上的积水，挑土填平了低洼路面，修了一条平坦的小路。打那以后，行人再也不踩他的田了。

再看下面这个故事：

古时候，有位县太爷邀请了一位驸马和员外一起饮酒作诗。酒过三巡，下起了鹅毛大雪，屋外白茫茫一片。县太爷看到此情此景诗兴大发，提议以“瑞雪”为题，三人吟诗作对。

驸马举双手赞同，随口说了第一句：“白雪纷纷落地。”

县太爷一听，觉得十分简单，也对了一句：“此乃皇家瑞气。”

员外本身就不是什么文化人，但也装模作样吟道：“再来一年何妨？”

话音刚落，窗外传来一个愤怒的声音：“放你娘的狗屁！”

原来，窗外有一个乞丐，正冻得瑟瑟发抖呢。

这个简短而搞笑的故事正说明了一个浅显的道理：人的处境不同，心理反应也就有所不同。如果领导型性格的人能多换位思考，多考虑一下别人的感受，也就不会做出伤害别人的事情了。

在生活中，如果想与别人建立良好的关系，就要学会换位思考，体谅别人，这样也能得到别人的尊重。否则，就会像上面的故事一样，发生误解、冲突甚至对抗。

然而，领导型性格的人大多时候喜欢以自我为中心，他们说话往往会伤害别人的自尊，他们做事总是一味从自己的利益出发。这虽然在短时间里维护了自己的利益，但是通常会失去别人的尊重。

自我中心观人人都有，但是领导型性格者更为严重，他们往往无法接受别人的意见，无法理解别人和自己不一致的地方。他们不懂得除了自己的观点之外，还有别人的观点。

领导型性格的人要学会换位思考，只有你的心能够装得下别人，别人心里才能容得下你。

控制你的情绪，愤怒改变不了事实

见过草原上一声怒吼就能让百兽惊恐的雄狮吗？进入愤怒状态的领导型性格者就具备雄狮的威慑力和爆发力，他们会毫不控制地表达自己的愤怒，毫不考虑公众对他们的观感。

特别是当一个人、一件事真正触怒到领导型性格者的逆鳞时，他们的愤怒会呈现排山倒海的力量，其令人畏惧的程度将“前无古人，后无来者”。

生气对身体有百害无一益，“怒伤肝”这一说法还是有一定的道理的。

许多学者还从理性上指出愤怒的危害性。古希腊哲学家毕达哥拉斯认为人在盛怒下常常会做出不理性的行为，他说：“愤怒从愚蠢开始，以后悔告终。”培根则告诫道：“无论你怎么地表示愤怒，都不要做出任何无法挽回的事来。”

在现实生活中，一时愤怒，酿成大错或大祸的事，绝非少见。

从前，有个人一夜暴富，但是他却不知道如何来处理这些钱。他向一位和尚诉苦，这位和尚便开导他说：“你一向贫穷，没有智慧，现在有了钱，不贫穷了，可是依然没有智慧。近来城内信佛的人很多，有大智慧的人也不少，你出千把两银子，别人就会教你智慧之法。”那人就去城里， 逢人就问哪里有智慧可买。有位僧人告诉他：“你倘若遇到疑

难的事，且不要急着处理，先朝前走7步，然后再后退7步，这样进退3次，智慧便来了。”那人将信将疑地离开了。

当天夜里回到家，昏暗中他发现妻子与人同眠，顿时怒起，拔出刀来便想行凶。

这时，他忽然想起白天买来的智慧，心想：何不试试？于是，他前进7步，后退7步各3次，然后点亮了灯光再看时，发现妻子在与自己的母亲同眠。

还好他有幸买了智慧，避免了一场杀母大祸。

愤怒的情绪往往会挑拨起冲动，而冲动的结果将会使人更加愤怒，如此这样会形成恶性循环，一发不可收拾。远离冲动，抑制愤怒，才能驶向开心的彼岸。

我们再看看下面这个例子：

在2006年，世界杯足球赛法国队与意大利队的决赛中，法国球星齐达内，在加时赛的最后10分钟由于受到对手挑衅而情绪失控，用身体冲撞对方球员，不仅给自己带来了一张红牌，还给自己的足球生涯画上了遗憾的句号，并导致法国队最后的失败。

愤怒是一种最具破坏性的情绪，它给人带来的负面影响可能远远大于我们的想象，会给我们的生活带来深远的影响。

那么，对于容易愤怒的领导型性格者来说，应该怎样平息心中的火

气呢？

有一种理论认为：把火气发泄一通，将会使你的感觉好受一些。但是，心理学家们却认为，这是一种最糟糕的做法，而且根本就行不通。他们为此向人们提出了一种名为“重新判断”的方法，即自觉地从一种比较积极的角度去看待他人对你的“冒犯”。

比如，当你遇到有人超车时，你能对自己说：“这个人大概有什么急事吧。”或者说：“也许我的车开得的确太慢了。”那么，你就不至于会发火了。

事实证明，“重新判断”的确是一种极为有效的控制不良情绪的方法，能控制许多即将暴发的愤怒。

还有，空间距离的调整也不失为一个好方法。所谓空间距离法就是在适当的时候学会“离开”。

当我们对一件事或一个人忽然感到气愤而可能失去控制时，应该马上离去，就像俗语说的“眼不见心不烦”一样。比如，你到商店去买东西，遇到售货小姐爱理不理的态度，会感到很愤怒。这时，你最好不理睬她，离开这家店去另一家商店。

还有一个息怒的良方是“坐下来”。人坐着的时候，血液循环和新陈代谢的频率，都比站着的时候低。

实验表明，一个人在情绪激动时，血液中去甲肾上腺素的含量明显增高，这种血液成分会大大加快血液循环，使人活力倍增。于是，他就不甘于座位空间的限制。而当一个人全方位地舒展他的躯体和四肢以后，随着活动空间的大幅度扩展，他的血液循环又进一步得到加速的刺

激，从而使争吵时所需要的生理能量获得阶段性的能量供应。

发脾气在生理上依赖于一定的能量供应，如果我们能抑制自己生气能量的供应，愤怒的程度与幅度也会随之下降。

最后，领导型性格者还要记住一点，就是在控制住冲动的情绪后，要重新思考，努力打开心结，为什么会有冲动的情绪，为什么自己不能从一开始就看开点，为什么不能很好地控制情绪，这样才能从源头遏制愤怒。

不要独断专行，多听取他人意见

楚汉战争之初，汉高祖刘邦在与项羽的较量中，遭遇了一连串的军事挫折。大将韩信在这种形势下，向刘邦提出了他的军事策略：请求刘邦给他一支军队，由他亲自率领北取燕、赵，东向攻齐，然后再率军转向南方阻断楚军的粮道，最后与刘邦会师荥阳（今河南荥阳）。刘邦采纳了韩信的建议，给韩信调拨3万人马，让他与张耳去实现这一军事大计。

韩信与张耳率兵以3万人马全歼赵国20万大军，俘获了赵王及其谋士李左车。韩信在俘获赵国谋士李左车后，并没有将其杀死，而是以礼相待，将之奉为上座，李左车深受感动。韩信请李左车为其分析当时的军事形势，李左车认真分析了韩信当前所有的优势和劣势。当时，由于韩信在消灭赵国之后人困马乏，不宜再兴师燕国，所以李左车奉劝韩信首先应当安抚赵国民心，然后再派出能言善辩的使臣向燕国表明自己的优势，燕国一定不敢不听。燕国服从之后，再派遣使者向东去说服齐国，齐国也一定闻风归降。这样一来天下便大势可定。韩信认为有道理，于是听从了他的建议。先派使者到燕国，燕国立刻归顺，后又用同样的办法说服了齐国，最终为刘邦统一天下铺平了道路。

楚汉战争之初，刘邦出师不利，大将韩信勇于献策，刘邦果断地采取了他的计策，最终扭转了战争的局势。这是楚汉战争刘邦获胜的一个重要原因。另外，对韩信来讲，他在灭掉赵国之后，本来按原计划要出师燕国，东向攻齐，但听从赵国谋士李左车的建议后，他不费一兵一卒，轻而易举就说服了燕齐，使之归顺。

政治活动中，积极听从采纳有利的建议，然后把它作为谋取政治利益的辅佐，是历代统治者的惯用法宝。

楚汉战争时，刘邦率军东向讨伐项羽，决心与这位西楚霸王一争天下。队伍行进至洛阳新城，被一位自称董公的老人拦住。董公为刘邦献策说，“顺德者昌，逆德者亡”，行军打仗要师出有名。因此他建议刘邦公开为义帝发丧，兴仁义之师，伐有罪之人，这样天下军民必然群起响应。刘邦一听，恍然大悟，立即传令：大军就地驻扎，搭设灵堂，为义帝发丧。他还借此机会，列举项羽逼迫义帝的种种罪行，号令天下有识之士群起讨伐项羽。

刘邦不愧为一代优秀政治家，他不仅善用人才，而且还善于听取对自己有利的建议，这使得他在和项羽的斗争中少走了很多弯路。

生活中的领导型性格者多自以为是，过分自信，不但不懂得主动征询别人的意见，而且当别人主动提出建议时，他们还置若罔闻。

领导型性格者在遇到问题的时候，有必要谋之于众。毕竟，一个人的智慧是有限的，多听取他人的意见，有利于自己更好地抉择。

孟尝君是战国四君子之一，是齐国的贵族。有一次，孟尝君奉齐王之命去楚国访问，楚王送了他一张很名贵的象牙床，孟尝君高兴地收下了，并派遣一名随从将象牙床运送回国。这名随从担心在路途中损坏了象牙床，就请一个叫公孙戌的人替他辞了这趟差使，并承诺事成之后送给他一枚祖传的玉扳指。公孙戌很自信地应允了，随即就去拜见孟尝君，他对孟尝君说：“现在，天下人都很敬佩您，各国名士纷纷投靠 于

您，这是因为您宽厚仁义，能扶助弱小贫穷，并能保持清廉。但是您现在接受了楚国这么厚礼的礼物，那些还没去的国家又拿什么来接待您呢！”孟尝君听后，觉得很有道理。就决定谢绝楚国的象牙床厚礼。但当公孙戍准备告辞时，孟尝君叫住了他，问道：“刚才我看你表现得趾高气扬、神采飞扬，这是为什么呢？”公孙戍知道孟尝君看出了破绽，只好把受人之托、获赠宝物一事如实报告。没想到孟尝君非但没有生气，反而大加赞赏公孙戍。并对身边的人说：“以后无论是谁，只要能扬我名声，阻止我的名声受损，就算是他私下接受了别人的馈赠，也没关系。以后谁对我有意见，就直接向我提出来。”

日本著名的企业家松下幸之助曾说过：“一个人的能力和智慧始终是有限的，如果只凭自己的经验和知识，不一定能做出正确的判断；而错误的判断，往往会导致意想不到的失败，而这种失败又会产生无法估量的损失。很多人听不进别人的忠告，独断专行，把别人正确的知识经验抛之脑后，这也将注定他的人生是悲剧的，即便当下不出现问题，以后也一定会吃到苦头的。”

领导型的人，从现在开始，让自己学着做一个善于采纳意见的人，试着去“倾听”别人的意见，这样做将会让你离成功更进一步。

写给指导者的话：学会迂回与变通之道

领导型性格者一向有话直说，他们讨厌拐弯抹角，但是，任何事物的发展都不是一条直线，聪明人能看到直中之曲和曲中之直，并不失时机地把握事物迂回发展的规律，通过迂回应变，达到既定的目标。

如果领导型性格者希望自己事业有成，那么就应该学会变通，在撞了南墙之后要细细思量，如认定确实走不通，就要及早回头，寻找新的出路。

顺治元年（1644年），清王朝迁都北京以后，摄政王多尔衮便着手进行武力统一全国的战略部署。当时的军事形势是：农民军李自成部和张献忠部共有兵力40余万；刚建立起来的南明弘光政权，汇集江淮以南各镇兵力，也不下50万人，并雄踞长江天险，而清军不过20万人。如果在辽阔的中原同诸多对手作战，清军兵力明显不足，况且迁都之初，人心不稳，弄不好会造成顾此失彼的局面。

多尔衮审时度势，机智灵活地采取了以迂为直的策略。先怀柔南明政权，集中力量攻击农民军。南明当局果然放松了对清的警惕，不但不再抵抗清兵，反而派使臣携带大量金银财物，到北京与清廷谈判，向清求和。这样一来，多尔衮在政治上、军事上都取得了主动地位。

顺治元年（1644年）七月，多尔衮对农民军的进攻取得了很大进展，后方亦趋稳固。此时，多尔衮认为最后消灭明朝的时机已经到来，于是，发起了对南明的进攻。

当清军在南方的高压政策和暴行受阻时，多尔衮又施以迂为直之术。派明朝降将、汉人大学士洪承畴招抚江南。

顺治五年（1648年），多尔衮以他的谋略和气魄，基本上完成了清朝在全国的统治。

梁启超说：“变则通，通则久。”知变与应变的能力是一个人的素质问题，同时也是现代社会办事能力高下的一个很重要的考察标准。办事时要学会变通，放弃毫无意义的固执，这样才能更好地办成事情。

有些问题从表面上看来，似乎无法解决，但若能变换一种角度，用新的思维去看待，就会柳暗花明。

随机应变，灵活变通是一种智慧，这种智慧让人受益匪浅。

孙膑是我国古代著名的军事家，他的《孙膑兵法》到处蕴含着变通的哲学。孙膑本人也是一个善于变通的人。

孙膑初到魏国时，魏王要考查一下他的本事，以确定他是否真的有才华。

一次，魏王召集众臣，当面考查孙膑的智谋。

魏王坐在宝座上，对孙膑说：“你有什么办法让我从座位上下来吗？”

庞涓出谋说：“可在大王座位下生起火来。”

魏王说：“不行。”

孙膑说：“大王坐在上面嘛，我是没有办法让大王下来的。不过，大王如果是在下面，我却有办法让大王坐上去。”

魏王听了，得意扬扬地说，“那好，”说着就从座位上走了下来，“我倒要看看你有什么办法让我坐上去。”

周围的大臣一时没有反应过来，也都嘲笑孙膑不自量力，等着看他的洋相呢。这时候，孙膑却哈哈大笑起来，说：“我虽然无法让大王坐上去，却已经让大王从座位上下来了。”

这时，大家才恍然大悟，对孙膑的才华连连称赞。

魏王也对孙膑刮目相看，孙膑很快就得到魏王的重用。

实践证明，每个人时时刻刻都在寻求变通。所不同的是，善于变通的人越变越好，而不善于变通的人却是越变越差。我们只要掌握了变通之道，就会应对各种变化，在变化中寻找到机会，在变化中取得成功。

第十二章
九号“和平型”：崇尚和平的“熊猫”

无为而治。

——老子

和平型性格的档案表

角色定位： 调停者

最关注的问题： 我是否能化解将要发生的冲突？

主要特征： 和平型的人一般都比较内向，遇到事情乐于做旁观者，属悲观类型。他们走路缓慢，带着微微的笑容。和平型的人大多安于现状，不喜欢改变。在决定一件事情的时候需要花费很长的时间。对他人的要求难以拒绝。

对自己的要求： 和平型的人与世无争，渴望人人能和平共处。他们不希望生活有争吵、冲突和不愉快的事情发生，希望一切幸福美满。他们会先让自己保持平稳、平静，他们认为这样才不会惹人生气，发生不愉快的事情。有时候为了避免冲突，他们可以压抑自己的情绪，只要生活一切太平就好。

习惯性行为： 和平型的人动作慢，做事常拖拖拉拉。当需要做选择时，往往犹豫不决。他们很会倾听别人，极富同理心，是一个很好的倾诉对象。他们不会背后传话，打小报告。做错事时，他们会找借口为自己开脱，好使自己心里少一些自责。

人际关系： 和平型的人在社交方面十分稳定，交友甚广，因为他是所有性格类型中最温和的一类，是最好的聆听者。他们 在公共场合总是面带微笑，举止优雅。如果实在需要参与讨论的话，他们也会

表现得十分幽默和机智。

和平型的人对人十分随和，心地善良，不愿意给任何人带来麻烦。他们平静地生活，极具耐心，很少发怒，所以他们人缘非常好，生活也十分和谐。

性格倾向： 和平型的人性格一般较内向、乐观、随和。他们时刻倾听他人的抱怨且对别人的要求很难拒绝。不热衷于名誉及地位。很喜欢睡觉和看电视，容易耽误事情。会给人一种十分被动和优柔寡断的感觉。他们很少要求别人，但当别人命令自己时，会反感和变得倔强。事实追求和平，喜欢调和，怕起冲突。

精力浪费处： 和平型的人总是在配合别人，成全别人。他们总是在认同别人，却忽略了自己的真实需求，自己的个性得不到发展。

性格形成的可能性原因： 和平型的人在童年时期，能感受到父母、长辈、老师和身边的人都很疼爱自己。但是，他们也能感觉到父母、长辈、老师和身边的人对自己并不重视，因为自己只是一个很平凡、没有什么特殊之处的人，没什么值得他人关注。他们觉得自己的想法和需求，父母从来也没有认真对待过。时间久了，他们习惯了这种方式，也学会了坦然接受。长大后他们在每一个环境中，总是认同别人，以得到和谐、平静的生活。

积极的调停者与消极的调停者

积极的调停者

积极的调停者遇事冷静，不轻易冲动。他们很好相处，给他人一种平衡的感觉，能稳定他人的情绪。积极的调停者是值得信赖的人，他们善于和不好相处的人交往。能客观倾听别人的内心，是一个很好的聆听者。积极的调停者性格温和，能给人带来喜悦，是和平的使者。

积极的调停者能与人坦诚相见，能接纳不同的意见。他们诚实，不自私，能为他人付出。

积极的调停者还是解决矛盾的高手，他们内心安宁，能够安抚他人的情绪。他们做事麻利，而且谦虚朴实。他们将中庸的性格发挥得淋漓尽致，能成为最杰出的团队管理者。积极的调停者人缘非常好，内心善良而不虚伪，能真诚地关心别人，会受到团体中所有人的尊重。他们能用自己善良宽容的心改变当下的环境，他们亲切，慈祥，是团队的老师。

消极的调停者

消极的调停者能压抑自己的内心感受，他们会把内在的冲突处理的干干净净，使自己不受伤害。他们在遇到外在的冲突时，会将自己完全隔离起来，以免外在的冲突影响到自己内在的平静，以此成功地保住自己平静的生活。他们很少能感受到生活中的痛苦。工作中，他 们倾向于做那些舒适、简单的事。

消极的调停者看上去没有活力，他们需要外在的刺激才会有所行动。当受到外在的刺激时，他们会将小事看成大事，对一些不重要的事，大动干戈，很难停下来。他们很难意识到事情的重要性。在内心产生焦虑的时候，从不表现出来。当别人倾诉时，他们好像在倾听，但不会用内心去感受别人的倾诉。内心较麻木，很难被情感、刺激所影响，看上去面无表情。

消极的调停者常常主次不分，他们会搜集大量的信息，还怕出生活中现矛盾。他们做事行动缓慢，往往需要大量的物质和信息来填补自己迷茫的内心。他们有愤怒情绪，会被压制在自己的心里，暗地里攻击他人。消极的调停者好像找不到自我，目标不清晰，他们的生活很迷茫，仿佛找不到出路，从来都不了解自己真正的需要。

哪怕逆风飞翔，也要相信自己

在生活中，我们经常可以看到这样一种现象：同是一辈人，有的成为手握重权的国家干部，有的成为普通的劳动者；相似的家庭生活环境，有的事业辉煌、声名远扬，有的一生都穷困潦倒；同在一个单位工作，有的很快得到晋升、事业有成，有的艰难折腾，还是原地踏步……仔细分析其中的原因，除了人的能力、机会之外，还有另一个非常重要的因素——自信。

自信是一种积极的心理状态和可贵的进取精神，赋予人成功的力量，能在荆棘中开辟一条坦荡之路，在暴风雨中固守一片鲜花胜地。

卡丝·黛莉颇有音乐天赋，然而她却长了一口龅牙。第一次上台演出的时候，为了掩饰自己的缺陷，她一直想方设法把上唇向下撇着，以便盖住暴出的门牙，结果她的表情看起来十分好笑。她下台后，一位观众对她说："我看了你的表演，知道你想掩饰什么。其实这又有什么呢？龅牙并不可怕，尽管张开你的嘴好了，只要你自己不引以为耻，投入地表演，观众就会喜欢你。"

卡丝·黛莉接受了这个人的建议，不再去想那口牙齿。从那以后，她关心的只是听众，她张大了嘴巴尽情地歌唱，最后成为一名非常优秀的歌手。一口龅牙并没有给她带来任何不良影响，反而还成了她形象的一大特色。人们接受甚至喜欢上了她的龅牙，就像喜欢她的歌声一样。从某种意义上说，外露的牙齿和她的歌声一起，才构成一个完整的卡丝·黛莉。

法国大文豪维克多·雨果这样说过：“应该相信，自己是生活的战胜者。”这就是告诉人们要对自己抱有信心，相信自己的天赋与才能，坚信独一无二的自己。就如李白所言：“天生我材必有用。”如果没有自信，只会羡慕、崇拜别人，那就会在别人的光芒下失去自己。

萧伯纳有句名言：“有信心的人，可以化渺小为伟大，化平庸为神奇。”在现实生活中，自信有一股神奇的魔力，它可以使弱者变强、使强者更强。有人说，自信来源于成功的暗示，某项创新一旦成功了，这个人就会自信。然而，此话虽不无道理，却仍未道出自信的根本。和平型的人在做某件事，尤其是在担当重任或大胆创新的时候，一定要自信起来，也应当自信，而不是只有在成功之后才能自信。

心有不满，请及时非暴力沟通

和平型的人是生活中的“老好人”，他们有不满的情绪，也很少会直接表达出来，因为他们怕直接表达出来伤了大家的和气，会让大家都没有面子。

虽然和平型的人尽管不轻易表达不满，但并不代表他们有消化不满的能力，他们会将这些怨气存在心中。在婚姻中这样的做法，是不可取的，因为若是不能及时发泄不满，很可能会导致一场大的爆发，像一颗炸弹一样，杀伤力非常强，会导致许多事情无法挽回。所以对于和平型的人来说，要想使婚姻幸福，应该及时表达自己的不满，切莫消极怠工，或是秋后算账。

惠玲平常不喜欢与人争吵，脾气和善，老公不论有什么错误，心中虽然不满，但也都埋在心里，不愿意说出来。她过日子非常节省，精打细算，因为她认为自己和老公赚钱不容易。这一年春节，两人不能回老家过年，老公就和她商量，给双方的父母都寄去一些钱，让他们各自买一些礼物，也算尽了儿女的孝心。惠玲一听觉得很好，就决定给两方的父母一边寄去2000块钱，事情由老公去办。

过了一段时间之后，有一天惠玲在给老公洗衣服时发现了汇款时的票据，原来老公给自己的父母寄去2000块钱，却给公婆寄去了5000块钱。

这让惠玲感到十分气愤，可是她又不喜欢表达出来，就埋在了心

里，从那以后，她花钱也不再节省了，觉得该花就花吧，反正老公也是有私心的。以前她非常粘着老公，这件事之后，她感觉和老公之间有了隔阂，对老公的态度也变得不冷不热。老公越来越觉得不对劲，问她出了什么问题，她也不肯说。

第二年春节，两个人打算一起回家去，这回惠玲留了个心眼儿，和老公一起去给双方父母买礼物。老公给两方父母买了相同的礼物，可是在婆婆家时，老公又拿出了3000块钱给婆婆。这回惠玲更是十分气愤了，她一改往日好儿媳的形象，不再帮婆婆做饭洗碗，也不愿意跟老人家聊天，害得公婆都以为是他们哪里招待不周，惹她不开心了呢。

从公婆家回来之后，惠玲对老公的态度日益冷淡，整天也不做家务了，以消极怠工来表达不满。这一天，同学结婚，邀请惠玲夫妻去参加。夫妻俩为了打扮得庄重一些，一起去商场买衣服，在选衣服的过程中，老公帮惠玲看中一套衣服，定价400元，而他自己选中一件上衣，定价900元。惠玲再也忍不住了，气愤地说道："给我父母你舍不得花钱，给我你也舍不得花钱，这日子没法儿过了！"说完，愤愤地回到家里，然后收拾东西，跑到自己闺中密友那里去住，打算办离婚手续了。

老公百思不得其解，后来还是从惠玲的密友处知道了事情的原委。他如梦方醒，解释说根本不是那么回事，那多余的3000块钱是自己哥哥借的，哥哥家经济条件差，供孩子上学学费不够，所以才向他借的钱，他寄给父母，是让父母转给哥哥的。后来，经过老公的赔礼道歉及朋友的劝说，惠玲才消了气。

和平型的人，最常出现的问题就是看到问题不说，最初可能是害怕争吵影响和气，可是随着时间的积累及问题的增多，这种积聚在内　心

的怒气会越来越强烈，说不定什么时候有一个导火索，立马就火山爆发，后果不堪设想。

和平型的人要记住，夫妻相处时要及时表达不满，及时沟通。当然，沟通是讲究策略的。比如，妻子非常愤怒地指责丈夫总是晚回家，这虽然也是沟通，因为丈夫知道了妻子的不满和为什么不满，但丈夫未必接受这种沟通，他仍可能很晚回家，这就可能更加剧他们之间的矛盾冲突。那么这种沟通就是不良的。夫妻沟通可以是积极的、建设性的，但也可以是消极的、破坏性的。对于和平型的人来说，应该将不良的沟通转变为良好沟通，要学会既表达了不满又不至于发生冲突。

和平型的人要想保持夫妻之间的良好沟通，必须注意以下几个方面：

多用正向的语言，而不是否定的、指责的语言，比如，“记得把用过的杯子拿到厨房放好”将比“每次喝完开水，杯子总是乱放”这样的沟通效果好些。

夫妻沟通时说得多不如说得好。有些人以为沟通时就要把心里的想法和感受全部讲出来，其实夫妻双方在沟通时必须过滤说话的内容，将伤害夫妻关系的内容过滤掉。

要选对沟通的时间。在对方忙得不可开交，或者在工作上出了差错而心情郁闷时，你最好不要火上浇油，拉着他来沟通一些家庭琐事，这时，他可能容易产生烦躁心理，影响沟通的效果。

沟通不是诉苦和指责。有些人，常常是把夫妻之间的正常沟通当作对对方的批判大会，对方只有老老实实地听着他的数落和指责。事实上，这样做很快就会把一个心平气和的沟通转变成一个硝烟弥漫的战

场。沟通是要说出自己的看法，也要让对方说出他的想法，这样才能实现沟通的目的。

不可用威胁、羞辱等伤害性或批评性的言语，这样可能会引起对方的负面情绪，会让双方陷入情绪化的互动中，从而失去沟通的目的。

夫妻沟通时切勿陷入是非对错之争，应该就事论事，商讨解决问题的办法，而不要把注意力放在谁是谁非上，否则意见的沟通会变成意气之争，不利于解决事情，反而会造成相互之间的伤害。

沟通时需要欣赏与鼓励、包容与谅解。夫妻之间要想和谐相处，应该多些欣赏与鼓励、包容与谅解，如果能做到这一点，那就会为夫妻之间的和谐美满打下坚实的基础。

改变你的惰性

俗话说："态度决定成败"。什么样的态度，就会有什么样的结果。

不必在乎生活中发生了什么事，重要的是你对事情的看法和态度，因为后者对我们的影响更为深远。我们的生命是自己的思想造成的，要过一种什么样的生活，不在于你拥有多少财富，而在于你拥有什么样的态度。拥有健康的思想和态度，你才会有美好的生活。

在这个充满激烈竞争的时代，无论干什么，都需要开拓进取精神，没有开拓进取精神，就不能真正突破自我，创造出独特的个人价值。

网易的创始人丁磊原来在宁波电信局工作，工作待遇非常不错。1995年，丁磊想独立创业。但遭到很多人的反对，认为那样风险太大，不如继续当时那份稳定的工作。但丁磊坚信自己的判断，毅然放弃了被很多人艳羡的工作踏上了创业之路。凭着自己的智慧和勇气，他成功了。

有没有勇气改变自己的惰性，迈出第一步，往往是人生的分水岭。

有个人人生一直不太得意，他特地跑去请教一个有名的算命先生。

算命先生左算右算，最后告诉他："你40岁以前一定是既落魄又贫穷，生活很不如意，对不对？"

这个人听了大为惊讶，觉得算命师简直是神仙："大师，您可真厉害！我一直都不顺利，命运很坎坷，再过几天我就40岁了。那您看我40岁以后呢？"他充满了期待，等着算命师的回答。

"40岁以后？40岁以后你依然贫穷。"算命师说。

此人疑惑地问算命师，"为什么呢？"

"因为你已经习惯了。"算命师答道。

和平型的人要想成功，就要改变自己的惰性，不可安于现状。在生活和工作中要积极学习，努力进取。许多成功的人都是因为曾经利用时间研究学习才得到成功的。

查理斯·佛洛斯特本来是佛蒙特州的一名鞋匠，但他坚持每天挤出1个小时用来学数学，没想到后来竟成为一个著名的数学家。约翰·韩特是个木匠，他利用工作之余研究比较解剖学，每天晚上只睡4个小时，终于成为比较解剖学的权威学者。忙碌的银行家约翰·拉布克爵士，也在休闲的时候努力研究，而成为著名的史前专家。乔治·史蒂芬在夜间值班的时候，努力研究，结果发明了火车头。

每一个人的晋升机会都相同，但并不是每个人都能得到。他必须付出很多时间站在原地等待，但在这期间如果他不思进取，不培养自己的能力，那等待他的结果就是：永远站在原地。

毫无疑问，懒惰者是不能成大事的，因为懒惰的人总是贪图安逸，

遇到风险就吓破了胆。另外，这些人还缺乏吃苦实干的精神，总想吃天上掉下来的馅饼。成大事者不相信伸手就能接到天上掉下来的馅饼，而是相信勤奋者必有所获。

随波而不逐流，随和也要有主见

生活中的和平型性格者，缺乏主见，喜欢随大流，人云亦云。这种性格在心理学上称为从众心理。

从众心理，指的是当个体受到群体影响（引导或施加的压力）的时候，就会开始怀疑并改变自己的观点、判断和行为，朝着和大多数人一致的方向变化。也就是说：个体受到群体的影响而怀疑、改变自己的观点、判断和行为等，以和他人保持一致。

对从众心理所进行的研究实验中，最为经典的莫过于“阿希实验”。

美国心理学家所罗门·阿希做了一个实验，来研究人们会在多大程度上受到他人的影响，而违心地做出明显错误的判断。他请大学生们自愿申请做他的被试者，告诉他们这个实验的目的是研究人的视觉情况。当某个来参加实验的大学生走进实验室时，他发现已经有6个人先坐在那里了，他只能坐在第7个位置上。事实上他不知道，其他6个人是跟阿希串通好了的假被试者（即所谓的“托儿”）。

阿希要大家做一个非常容易的判断：比较线段的长度。他拿出一张画有一条竖线的卡片，然后让大家比较这条线和另一张卡片上的3条线中的哪一条线等长。判断共进行了18次。事实上这些线条的长短差异很明显，正常人很容易做出正确的判断。

然而，在两次正常判断之后，6个假被试者故意异口同声地说出一

个错误的答案。于是被试的那个大学生开始迷惑了，他是坚定地相信自己的眼力呢，还是说出一个和他人一样，但自己心里认为不正确的答案呢？

阿希一共在三所大学123名大学生中做了这个实验，从总体结果看，平均有33%的人判断是从众的，有76%的人至少做了一次从众的判断，而在正常的情况下，人们判断错的可能性还不到1%。当然，还有24%的人一直没有从众，他们按照自己的正确判断来回答。

生活中，从众心理发生在很多人的身上，尤其是和平型性格者，他们总是倾向或跟随大多数人的想法或态度，以证明自己并不孤立。经过研究发现，影响从众现象发生的最重要的一个因素是持某种意见人数的多少，“人多”本身就是说服力的最好依据，很少有人能够在众口一词的情况下还坚持自己的不同意见。

通过模仿他人的行为来选择策略并非完全不可取，甚至有时模仿策略还可以有效地避免风险和取得进步。但从众行为往往缺少目的性，要想通过这种缺乏目标的“随大流”来取得成功，无疑是异想天开的想法，只有摆脱从众规则的束缚，才能在事业上取得进步，才能取得更大的成功。

著名演员索尼亚·斯米茨小的时候被小朋友们嘲笑长得丑。回到家里，她委屈地哭了。父亲忽然对她说：“我能摸得着咱家的天花板。”索尼亚·斯米茨以为父亲是在开玩笑，没有在意。于是父亲又喊了起来：“我能摸得着咱家的天花板！”

索尼亚·斯米茨仰头看看天花板。她想那么高的天花板，父亲怎么能摸得到呢？她怎么也不相信。父亲笑笑，得意地说："不信吧？那你也 别信那些小朋友的话，因为他们说的并不是事实。"

这件事对索尼亚·斯米茨产生了很大的影响。有一次，她要去参加一个集会，但经纪人告诉她，因为天气不好，只有很少的人参加这次集会，会场的气氛有些冷淡。经纪人的意思是，索尼亚·斯米茨刚出名，应该把时间花在一些大型活动上，以增加自身的名气。但是，索尼亚·斯米茨坚持要参加这个集会，因为她对集会主办方承诺过要去参加。结果，那个集会因为有了索尼亚·斯米茨的参加，人越来越多，她的名气和人气也因此骤升。

后来，她又自己做主，离开加拿大去美国演戏，从而闻名全球。

一个有主见的人首先能够很好地把握自己，他知道自己是谁，也知道自己要做什么。

我们生活在这个纷繁复杂的世界上，随时随地都会面临选择。如果不想随波逐流你就必须学会自己做决定，自己对自己负责。

许衡是我国元代的著名学者，一次外出游历，来到一个村子，此时的他已经走了很远的路，又渴又饿。恰巧路边有一棵梨树，梨树长得十分高大，结满了梨子。路过的行人都去摘梨解渴，而许衡却站在那里静静地看着。这时一个路人走到他的身边对他说："这么热的天，难道你不渴吗？这么好的梨，你怎么不吃呢？"许衡说："他人之物，不可随便乱动。"听了这话，那人哈哈大笑道："管它是谁的梨，摘了就吃。"许

衡说：“梨虽无主，我心有主。”

写给调停者的话：该拒绝时，勇敢说“不”

当你要好的朋友热情邀请你周末和她一起去逛街，而你本来打算周末陪爸爸妈妈一起去爬山，这时你该如何拒绝她？

你正在加班加点地忙一项很重要的工作，你的上司又让你帮另一个同事完成他没有完成的工作，这时你是否要拒绝上司的要求？

你的一个普通朋友来找你借钱，而你准备将手头上的钱拿来做一项很看好的投资，这时你又该如何去拒绝呢？

生活中像这样的事情时时刻刻都在发生。尤其对于调停者来说，拒绝他人成了他们最头疼的事情。当别人对他们提出要求的时候，本来想拒绝，但碍于情面最终难以将“不”说出口。

从心理学角度来看，害怕说“不”，是因为没有建立起健全的界限意识。界限不仅包括生理和心理上的，也包括情绪上的，是一种拒绝可能对自己的身心造成伤害的事情的能力。这种界限可以帮助我们保护自己的时间、隐私、财富和健康，也能保障我们在社会中获得最基本的礼遇和尊重。

某市龙头企业S金融公司招聘一名业务专员，公司副总从五十多名应聘者中挑选出两名年轻人——秦凯和肖卫。这两个年轻人业务能力都很强，公司副总一时难以取舍，决定在试用期对二人先考察一番，再决定 谁去谁留。

在进入S公司之后，向来头脑活跃的肖卫便开始积极准备了。他认为想要在S公司留下来，必须要搞好和同事与上司的关系，只要笼络了人心，到时候留下来的就非自己莫属了。所以，在试用期阶段，他遇到什么事都特别积极，比如同事让他帮忙做卫生、打印文件等，他都来者不拒。同事们看到这个年轻人这么勤快，自然十分高兴，渐渐地，公司一些杂货都由他包揽了：打扫卫生，接电话，打印文件，有时候同事们甚至将买早餐、接孩子这类工作之外的事也都交给他去做，肖卫为了混个好人缘，自然是不好意思拒绝，整天忙得不亦乐乎。

秦凯就不同了，进公司之后，一心干自己的工作，有人请他帮忙，他总以自己工作没做完为理由拒绝了，同事在遭到拒绝之后，渐渐地也不找他帮忙了。因此，肖卫在同事间的人缘越来越好了。

转眼间，两个月的试用期到了，终于等来了决定谁去谁留的时候。这天早上刚上班，秦凯就被副总叫进办公室，肖卫看着离去的秦凯，心里暗暗得意：“看你平时只顾埋头干活，人缘那么差，这次留下来的肯定是我了。”

过了一会儿，秦凯从副总办公室走出来，并开始收拾自己桌上的东西。这一切似乎都在肖卫的意料之中，肖卫正要走上前安慰一番，却发现情况好像不对，他看到秦凯正把自己桌子上的东西搬到另一张办公桌上，而那张桌子就是公司为正式员工准备的。

“难道他被录取了？不可能！”就在肖卫倍感疑惑的时候，有人叫他，说副总让他去一趟办公室。怀着惴惴不安的心情，肖卫走进副总的办公室。

“肖卫，你这两个月在公司的表现很好，同事们对你的评价相当

高。你是一个热心肠的人，就冲着你这份热心，我真的很想把你留下来。但是，公司需要的可不是只会干杂活的人，我们更看重的是工作上的成绩。所以，很遗憾，我们决定暂不录用你。希望你在新的公司能有更好地发展……”

故事中的肖卫当属典型的调停者，事事都怕得罪人，总想和每个人都搞好关系，结果适得其反，与好工作失之交臂。生活与工作中，搞好人际关系固然重要，但这并不代表我们任何时候都要对他人的要求全盘接受。

调停者这种“来者不拒”的心理，只会让自己在生活与工作中压力越来越大，直至不堪重负。所以，有时候对于不合乎情理的要求，调停者们应该学会拒绝，学会说“不”，这样将会使自己在生活与工作的道路上走得更加轻松。

当然，说“不”并不代表就要严词拒绝，怎么拒绝既能达到自己的目的，又能让他人乐于接受呢？不妨学学下面这几种说“不”的技巧。

1．心存感激地拒绝

很多时候，由于对方信任你，所以才会托付你去做某件事。这时候我们首先要对对方的信任表示感激，然后和颜悦色地拒绝，让对方知道，你拒绝的不是他这个人，而是这件事情让你确实很为难。

2．先否定后肯定

很多时候我们可以采用先否定后肯定的方法来拒绝别人。比如你很要好的朋友约你周末一起逛街，但是你正好有别的计划，这时你可　以

先说："对不起，我答应爸爸妈妈这个周末陪他们一起去爬山。"接着，表达你的拒绝："所以这个周末我不能陪你去逛街了。"最后再来个转折，以一个肯定的方式来结尾："我想下个周末如果你有空，我们再好好逛一下，怎么样？"

3．给对方一个台阶下

每个人都有自尊心，如果我们直接拒绝对方，不留一点余地，难免会使对方难堪，从而引起对方的反感。因此，有些情况，不要一开口就说"不"，应该尊重对方的愿望，先同情、安慰一番，然后再说出自己无法接受的理由。要让对方感受到你的诚意，同时他自己也不会觉得难堪。这样他在欣然接受的时候，说不定还会对你心生感激。

附录：性格测试——你属于哪种性格

这个测量表能帮助你在很短的时间内，初步判断你属于九型人格中的哪个类型。这里共有108个性格描述，记录下你认为符合你的性格描述的题号，并参考最底部的题号分类，统计出你拥有的哪个性格类型的描述最多。统计的结果只是一个参考的结论，更准确的判断还需要对九种类型性格深入了解和揣摩分析后才能获得。

1．我很容易迷惑。

2．我不想成为一个喜欢批评的人，但很难做到。

3．我喜欢研究宇宙的道理、哲理。

4．我很注意自己是否年轻，因为那是我找乐子的本钱。

5．我喜欢独立自主，一切都靠自己。

6．当我有困难的时候，我会试着不让人知道。

7．被人误解对我而言是一件十分痛苦的事。

8．施比受会给我更大的满足感。

9．我常常试探或考验朋友、伴侣的忠诚。

10．我常常设想最糟的结果而使自己陷入苦恼中。

11. 我看不起那些不像我一样坚强的人，有时我会用种种方式羞辱他们。

12. 身体上的舒适对我非常重要。

13. 我能触碰生活中的悲伤和不幸。

14. 别人不能完成他的分内事，会令我失望和愤怒。

15. 我时常拖延问题，不去解决。

16. 我喜欢戏剧性、多彩多姿的生活。

17. 我认为自己非常不完美。

18. 我对感官的需求特别强烈，喜欢美食、服装、身体的触觉刺激，并纵情享乐。

19. 当别人请教我一些问题，我会巨细无遗地分析得很清楚。

20. 我习惯推销自己，从不觉得难为情。

21. 有时我会放纵和做出僭越的事情。

22. 帮助不到别人会让我觉得痛苦。

23. 我不喜欢人家问我广泛、笼统的问题。

24. 在某方面我有放纵的倾向（例如食物、药物等）。

25. 我宁愿适应别人，包括我的伴侣，而不会反抗他们。

26. 我最不喜欢的一件事就是虚伪。

27. 我知错能改，但由于执着好强，周围的人还是感觉到压力。

28. 我常觉得很多事情都很好玩，很有趣，人生真是快乐。

29. 我有时很欣赏自己充满权威，有时却又优柔寡断，依赖别人。

30. 我习惯付出多于接受。

31. 面对威胁时，我会变得焦虑，但依然会对抗迎面而来的危险。

32. 我通常是等别人来接近我，而不是我去接近他们。

33. 我喜欢当主角，希望得到大家的注意。

34. 别人批评我，我也不会回应和解释，因为我不想发生任何争执与冲突。

35. 我有时期待别人的指导，有时却忽略别人的忠告径直去做我想做的事。

36. 我经常忘记自己的需要。

37. 在重大危机中，我通常能克服对自己的质疑和内心的焦虑。

38. 我是一个天生的推销员，说服别人对我来说是一件轻易的

事。

39. 我不相信一个自己一直都无法了解的人。

40. 我爱依惯例行事，不大喜欢改变。

41. 我很在乎家人，在家中表现得忠诚和包容。

42. 我被动而优柔寡断。

43. 我很有包容力，彬彬有礼，但跟人的感情互动不深。

44. 我沉默寡言，好像不会关心别人似的。

45. 当沉浸在工作或我擅长的领域时，别人会觉得我冷酷无情。

46. 我常常保持警觉。

47. 我不喜欢要对人尽义务的感觉。

48. 如果不能完美地表态，我宁愿不说。

49. 我的计划比我实际完成的还要多。

50. 我野心勃勃，喜欢挑战和登上高峰的滋味。

51. 我倾向于独断专行并自己解决问题。

52. 我很多时候感到被遗弃。

53. 我常常表现得十分忧郁的样子，充满痛苦而且内向。

54. 初见陌生人时，我会表现得很冷漠、高傲。

55. 我的面部表情严肃而生硬。

56. 我很飘忽，常常不知自己下一刻想要什么。

57. 我常对自己挑剔，期望不断改善自己的缺点，以成为一个完美的人。

58. 我感受特别深刻，并怀疑那些总是很快乐的人。

59. 我做事有效率，会找捷径，模仿力特强。

60. 我讲理、重实用。

61. 我有很强的创造天分和想象力，喜欢将事情重新整合。

62. 我不要求得到很多的注意力。

63. 我喜欢每件事情都井然有序，但别人会以为我过分执着。

64. 我渴望有完美的心灵伴侣。

65. 我常夸耀自己，对自己的能力十分有信心。

66. 如果周遭的人行为太过分时，我准会让他难堪。

67. 我外向、精力充沛，喜欢不断追求成就，这使我的自我感觉良好。

68. 我是一位忠实的朋友和伙伴。

69. 我知道如何让别人喜欢我。

70. 我很少看到别人的功劳和好处。

71. 我很容易看到别人的功劳和好处。

72. 我嫉妒心强，喜欢跟别人比较。

73. 我对别人做的事总是不放心，批评一番后，自己会动手再做。

74. 别人会说我常戴着面具做人。

75. 有时我会激怒对方，引来莫名其妙的吵架，其实我是想试探对方爱不爱我。

76. 我会极力保护我所爱的人。

77. 我常常刻意保持兴奋的情绪。

78. 我只喜欢与有趣的人为友，对一些闷蛋却懒得交往，即使他们看来很有深度。

79. 我常往外跑，四处帮助别人。

80. 我有时会讲求效率而牺牲完美和原则。

81. 我似乎不太懂得幽默，没有弹性。

82. 我待人热情而有耐性。

83. 在人群中我时常感到害羞和不安。

84. 我喜欢效率，讨厌拖泥带水。

85. 帮助别人达致快乐和成功是我最重要的成就。

86. 付出时，别人若不欣然接受，我便会有挫折感。

87. 我的肢体硬邦邦的，不习惯别人热情的付出。

88. 我对大部分的社交集会不太有兴趣，除非那有我熟识的和喜爱的人。

89. 很多时候我会有强烈的寂寞感。

90. 人们很乐意向我表白他们所遭遇的问题。

91. 我不但不会说甜言蜜语，而且别人会觉得我唠叨不停。

92. 我常担心自由被剥夺，因此不爱承诺。

93. 我喜欢告诉别人我所做的事和所知的一切。

94. 我很容易认同别人为我所做的事和所知的一切。

95. 我要求光明正大，为此不惜与人发生冲突。

96. 我很有正义感，有时会支持不利的一方。

97. 我注重小节而效率不高。

98. 我容易感到沮丧和麻木更多于愤怒。

99. 我不喜欢那些侵略性或过度情绪化的人。

100．我非常情绪化，一天的喜怒哀乐多变。

101．我不想别人知道我的感受与想法，除非我告诉他们。

102．我喜欢刺激和紧张的关系，而不是确定和依赖的关系。

103．我很少用心去听别人的心情，只喜欢说说俏皮话和笑话。

104．我是循规蹈矩的人，秩序对我十分有意义。

105．我很难找到一种我真正感到被爱的关系。

106．假如我想要结束一段关系，我不是直接告诉对方就是激怒他来让他离开我。

107．我温和平静、不自夸，不爱与人竞争。

108．我有时善良可爱，有时又粗野暴躁，很难捉摸。

性格描述题号分类：

1号人格——完美型：

2，14，55，57，60，63，73，81，87，91，97，102，104，106

2号人格——助人型：

6，8，22，30，69，71，79，82，85，86，89，90

3号人格——成就型：

20，33，38，59，65，67，70，72，74，77，80，93

4号人格——自我型：

7，13，17，52，53，54，56，58，61，64，100，105

5号人格——观察型：

3，19，23，32，42，43，47，48，51，83，88，99，101

6号人格——忠诚型：

9，10，26，29，31，35，37，45，46，68，75

7号人格——享乐型：

4，16，18，21，28，49，78，92，103

8号人格——领导型：

5，11，24，27，40，44，50，66，76，84，95，96

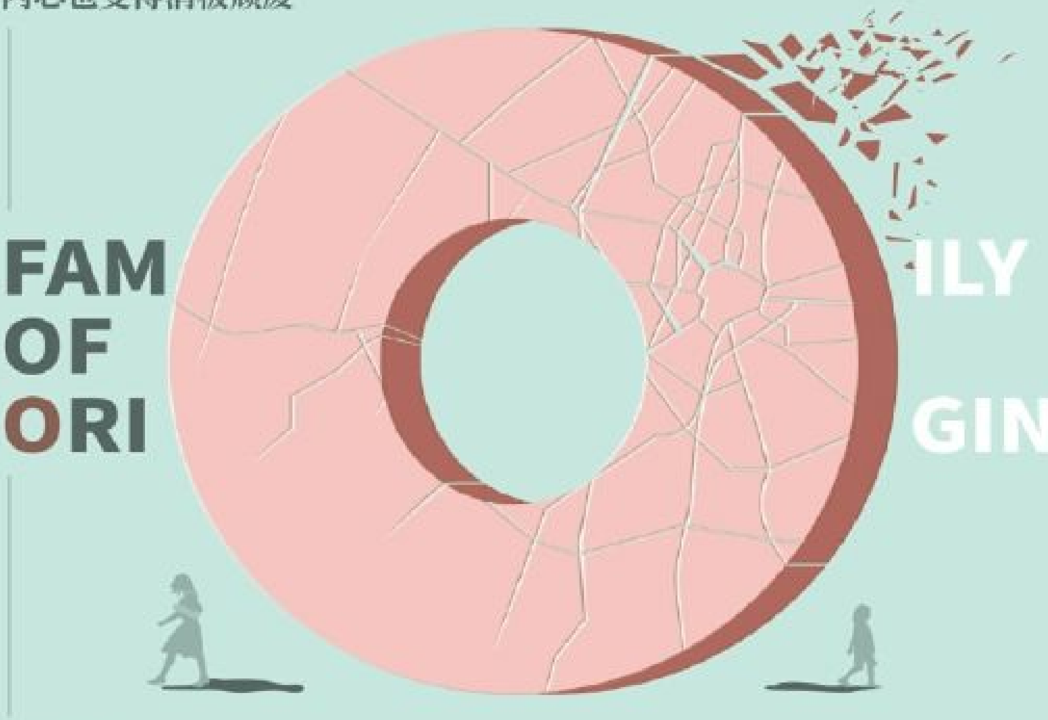
9号人格——和平型：

1，12，15，25，34，36，39，41，62，94，98，107，108

有的人活在阳光下
内心也跟着阳光

原生家庭心理学

有的人独处在阴暗的角落里
内心也变得消极颓废



王搏◎著

原生家庭影响着你的人格和亲密关系

童年决定了我们生命初期的质量，但成长却需要我们用一辈子去完成

决定人生好坏的，除了家庭，还有自己

古吴轩出版社

目　录

序言 不完美的原生家庭，人人都需要治愈

第一章 迥异的家：原生家庭给心理造成的影响

重男轻女思想对成长的危害

等级观念造成的心理压迫

依恋行为：母婴关系对成年后的影响

溺爱造成的内心阴影

无条件服从：家庭中不可逾越的规则

原生家庭对人格形成的影响

遭受创伤后的典型表现

第二章 养育环境：原生家庭心理问题产生的根源

原生家庭的4种心理需求

被遗弃、送养造成的自我否定

离异家庭的伤害——缺失的父母角色

不同秉性的父母对孩子的影响

家庭越“融合”，子女越叛逆

体罚是极为糟糕的家庭教育法

期望过高，让孩子更想逃避和反抗

第三章 别用恶语伤人，孩子的心理更健康

恶毒的言语，是对孩子心灵的虐待

“这都是为你好”所暗藏的伤害

追求完美，也别进行言辞攻击
在成功之前，你需要更多努力
残酷讽刺，烙在心里的深深伤痕
三番五次说教，怎么就是不听
越嘱咐，孩子越拖延
第四章 长期施暴行为， 带来焦虑与恐惧的噩梦
棍棒教育于孩子成长无益
戒备心理：暴力下产生的不信任感
冷暴力，不易察觉的“隐形杀手”
心理创伤带来了应激障碍
施暴与爱——矛盾的结合体
暴力行为：受虐后的怒火宣泄
第五章 过度的控制欲， 束缚与压制下的挣扎
从“孩子服从一切”说起
控制欲源自“不再被需要”心理
“我来帮你”的动机——间接操控
过于听话=缺乏主见
专制下被扼杀的天性
管束过度，剥夺孩子的选择权
第六章 抵御家庭伤害， 构建自我保护的外壳
取悦父母，以求换来家庭和谐
减少伤害，不给孩子离家出走的理由

用投射扭曲感知，转移内心感受
在伪装和隐藏下获得心理突围
用攻击性的愤怒，保持安全界限
摆正心态，上瘾无助于消除痛苦
第七章 修补内心创伤， 在重建中完善性格缺陷
接纳内心阴影，重新开始成长
实现自我分化，完成蜕变
告别原生家庭之伤，拒做永恒的受害者
和自己谈谈，纾解不良情绪
寻求专业帮助，走出创伤阴影
做愤怒的主人，而非奴隶
原谅家人，修补内心创伤
第八章 打破魔咒， 开启新的家庭模式
认识家庭中的“三角关系”
爱的最好方式：让孩子成为他自己
父母关系不和，做好家庭保养很重要
真正倾听，展开心与心的交流
父母离异，应减少对孩子的心理影响
做真实的自己，维持亲密关系
后记 做最好的父母，让童年的错不再延续
返回总目录

序言
不完美的原生家庭，人人都需要治愈

原生家庭的不完美，我们或多或少都体会过；原生家庭带来的心理伤害，我们也许都感受过。原生家庭之伤的治愈之路，却不是每个人都能坚持走到最后。

童年生活的种种美好，我们心驰神往；那些让我们痛苦的经历，却没人愿意提及。童年的我们并不是没有感知到这些痛苦，而是在父母的威慑之下，我们只能被迫选择隐藏。可是，隐藏并不意味着痛苦的消失。这些痛苦会在心里不断积累，直到再也无法忍受的那一天，它们就会爆发出来。

于是，童年的痛苦回忆瞬间涌入脑海，我们忽然意识到，自己眼下的不顺遂，原来有一部分是原生家庭造成的：父母期待过高，掌控太严，让我们备受束缚，失去了自由追逐梦想的可能；父母恶语相向，冷言冷语，让我们唯唯诺诺，没有了表达自我的勇气；父母关系不和，频频争吵，让我们心惊胆战，丢掉了对幸福生活的向往……总之，我们会将一些不如意归咎于原生家庭对我们造成的心理伤害。

在这个世界上，没有完美的人，也很难有完美的原生家

庭。每个人在自己的原生家庭中，或多或少都曾受到伤害，都曾伤心、抱怨、愤恨，也曾为了突围原生家庭而反抗、挣扎。只不过，由于年龄尚小、经验不足、方法有误等，我们未能成功。于是，在一次次的受挫之后，很多人将原生家庭之伤视作生命中永恒存在的一部分，完全放弃了治愈的努力。

心理治愈之路，没有坦途，不可能一蹴而就。在这个过程中，心理伤疤会一次又一次地被揭开，一次又一次地被检视，一次又一次地重新愈合。直到心理阴影完全除去，这个循环的过程才会彻底停止。

治愈的过程虽然痛苦，却十分必要。而且，在一个不完美的原生家庭中，所有的成员都需要治愈。唯有如此，才能避免原生家庭中的悲剧在新生家庭中重新上演，才能让受伤害的人做回真实的自己。

第一章
迥异的家：
原生家庭给心理造成的影响

全部教育，或者说千分之九百九十九的教育都归结到榜样上，归结到父母自己生活的端正和完善上。

——托尔斯泰

重男轻女思想对成长的危害

菲菲是家里的长女，她还有一个弟弟。父母十分疼爱弟弟，有什么好吃的、好玩的，都先给弟弟，而且总给弟弟买新衣服、新鞋子。而对菲菲，父母就没有那么关心，总是让菲菲干活。菲菲觉得很不开心，她觉得自己无法得到父母的爱都是因为弟弟。所以，她常常背着父母偷偷地打弟弟。弟弟告诉父母之后，菲菲不仅会遭到父母的打骂，而且在父母心目中的地位也越来越低了。

在诸多封建传统思想中，“重男轻女”是流传非常广泛、影响十分深刻的一种。在受到这种观念影响的原生家庭中成长起来的孩子，大多数都深受其害。而且，这种伤害并不是短时间内就可以消弭的，而是会对孩子的一生产生难以化解的消极影响。

在封建社会，对很多父母来说，只有男孩才能担负起传宗接代和光耀门楣的重任，而女孩最终要嫁作人妇，而且结婚之后就要长期在婆家生活，养老送终的担子自然也要落到男孩身上。正因如此，很多思想腐朽的父母对男孩格外看重，对女孩则冷漠淡然。现今，这样的思想已经较为少见，但仍有少数父母存在这样的思想。

受这种思想和心理的影响，父母往往对自己的第一个孩子抱有殷殷的期待，而且更希望第一胎能生个男孩。从父母期待的角度来说，在某些家庭中，孩子的命运在出生之前其实就已经定了。如果是男孩，父母就会对他关爱有加；如果是女孩，父母就可能因期待没能实现而对女孩区别对待。这类父母的做法，实际上就是性别歧视。很多父母并没有意识到这一点，他们更没想到，自己对孩子的态度会让孩子产生认知偏差，情况严重的话，孩子的心理甚至会发生扭曲。

我们说，一个人的性别并不是只有生理性别这一个层面，心理性别和社会性别也是性别的重要组成部分。生理性别是由我们的生物学特征决定的，心理性别取决于我们对自己生理性别的认同程度，社会性别则是由他人对一个人的生理性别的认同程度决定的。

通常来说，父母对孩子的性别期待，同时包括对孩子生理性别和社会性别的期待。孩子发现自己的性别与父母对自己的期待有所不同时，就会试着改变自己，以满足父母的某种期待，从而得到父母的某种认可。通常来说，孩子的生理性别无法改变，他们就只能在心理性别和社会性别方面做出改变的尝试。

比如，为了迎合父母喜欢男孩的心理，女孩可能会穿着中性的衣服、理短发、学习男孩的行事方式等。表面上，女孩的这种选择给自己带来了一定的利好，可她内心深处其实并不想

这样做，长期处于这样矛盾的心理状态下，女孩的心理会有畸形的可能。更有甚者，由于自己的性别不被接受，有些女孩会认为自己的其他方面也不被接受，这让她们对自己的身高、体重、爱好等都采取否定的态度。一旦产生这种心理，这些女孩就会嫌弃甚至伤害自己，乃至于产生永远难以抹去的心理阴影。



父母对孩子的性别期待，是他们心理需求的反映。父母的心理影响了他们的行为，这些行为又对孩子的心理产生影响，促使孩子做出相应的行为去迎合父母的心理。也就是说，孩子的心理和行为从小就受到原生家庭环境的影响。父母对孩子性

别的态度，在很大程度上影响着孩子对自己和外界的认知。

思考与发现

1.你对孩子的性别有特定的期待吗？

2.你觉得孩子对你来说意味着什么？

3.在一个原生家庭中，父母对孩子的性别期待，会对孩子造成什么样的影响？

等级观念造成的心理压迫

西西的父亲是一个非常重视传统观念的人，对自己在家庭中的地位十分在意。在他看来，自己说话的时候西西绝对不能插话，他提出的观点西西也不能表示反对，否则就是对自己的不尊重。在父亲这种观念的影响下，西西的等级意识变得非常强烈。无论是上学时还是步入工作岗位之后，他都希望别人能听从自己的指令，一旦职位低于自己的人表示反对意见，他就觉得对方不尊重自己，因而大发雷霆。

传统的儒家文化，特别强调长幼有序、尊卑有别的等级观念。封建时代，深受儒家文化影响的社会各阶层，都对这一观念深信不疑，几乎没有人敢去违背。

在封建社会中，上层人士正是利用等级观念来约束普通民众，让他们接受被统治、被剥削的命运。从某种意义上可以说，在封建社会，等级观念是维持国家机器正常运转的核心理念之一。尽管封建制度早已被废除，但是一些传统观念依然一代代地流传下来。

世代相传之下，家庭中长辈的地位和等级要高于孩子这一点，几乎没有改变过。从积极的意义上说，长幼有序体现了对长辈的尊重，是一种有礼貌和有涵养的体现，我们应该积极地

学习和推广。但是，如果家长将这种等级观念看得太重，非要按照传统的那一套东西去要求孩子，那么很可能不仅无法达成目标，还会对孩子造成心理上的压迫，给孩子带来不好的影响。

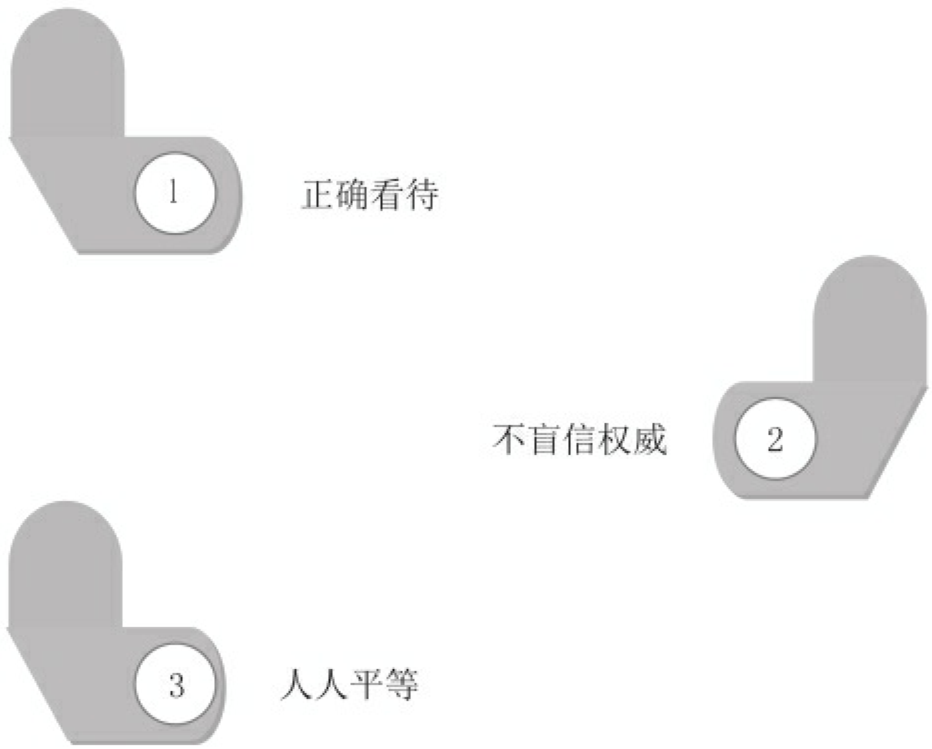
如果孩子很小的时候就在原生家庭中受到等级观念方面的教育，或是因为等级观念被自己的父母训斥甚至责罚过，那么孩子的内心深处就会对比自己等级高的人产生畏惧或是敌视心理。这两种心理或是兼而有之，或是某一种心理占据主导地位，而且，随着孩子的逐渐成长，这两种心理会越来越强烈，最终让孩子形成某种难以改变的心理定式。

即便走入社会，等级观念也依然会对他们的心理产生影响。当他们面对领导、强势的人时，头脑中会不自觉地产生示弱或者对抗的意识，心态方面也会随之发生变化，以至于他们无法以正常的姿态去面对这些人。对进入社会的人来说，这种姿态会让他们无法与人正常地沟通和交往，也难以发挥个人的能力和优势。试想，一个唯唯诺诺或是总和领导对着干的人，怎么会受到领导的青睐和重用？

长期以来形成的等级观念，如今依然有其存在的价值和意义，只不过，身为家长，不该用等级压迫来对待自己的孩子。孩子长期遭受等级观念的压迫，在内心深处可能会对以身份和地位压迫别人产生异样的渴望，等他们长大成人之后，也会以身份和地位去压迫弱势群体，以期得到孩童时期未曾得到的这

种感觉。如此周而复始，等级观念自然会一直流传下去，给越来越多的原生家庭造成伤害。

想减少等级观念造成的伤害，就要从根本上解决问题，这需要我们从以下几个方面做好工作。



1.正确看待

父母是给予我们生命和养育我们的人，我们对他们必须保持足够的尊重，即便有时因等级观念而受到委屈，也要从积极的角度去解决问题，而不是在心里积累越来越多的怨气甚至仇恨。

2.不盲信权威

权威确实具有很大的影响力和发言权，可这并不意味着权威就都是对的。无论什么时候，都要以客观的思维去分析权威的言语或指令，进而得出自己的结论。

3.人人平等

现代社会，人与人之间只有分工的不同，而没有地位的不平等，更没有所谓的等级。既然遭受过等级观念带来的伤害，就更应该坚持人人平等的原则，时刻告诫自己不要用等级观念去压制甚至伤害别人。

等级观念给人带来的心理伤害，会在很长一段时间里影响人的观念和行为，这段时间甚至可能持续一生。从心理层面去发现造成伤害的原因，找到被伤害的根源，客观、正确地看待这种伤害，问题最终将会得到解决。

思考与发现

1.在你的印象中，等级观念是否给你带来过伤害？你是怎样应对的？

2.在你的家庭中，谁是等级最高的人？他对等级观念有怎样的看法？

3.你是否尝试过在家庭中公开谈论等级观念？家人都是什

么反应？

依恋行为：母婴关系对成年后的影响

杰瑞从小就和母亲十分亲密，母亲走到哪里，他就跟到哪里。如果母亲有事临时出去，或是加班晚一点儿回家，杰瑞就会变得非常烦躁。他对母亲的这种过分依恋，使得他无论做什么事情，都觉得缺乏安全感。他对未知的结果感到担心，总是需要可靠性和可依赖性都很强的人陪伴在自己身边。

依恋理论是一种和家庭动力紧密关联的理论，英国精神病学家约翰·鲍尔比是最早提出并建立这一理论的人。

简单来说，依恋是婴儿和照顾他的人（一般是母亲）之间的特殊感情关系。在原生家庭中，随着婴儿与父母互动活动的增多，他们彼此之间的感情会逐渐变得深厚；作为感情联结和纽带的依恋，也会对孩子产生越来越大的影响。

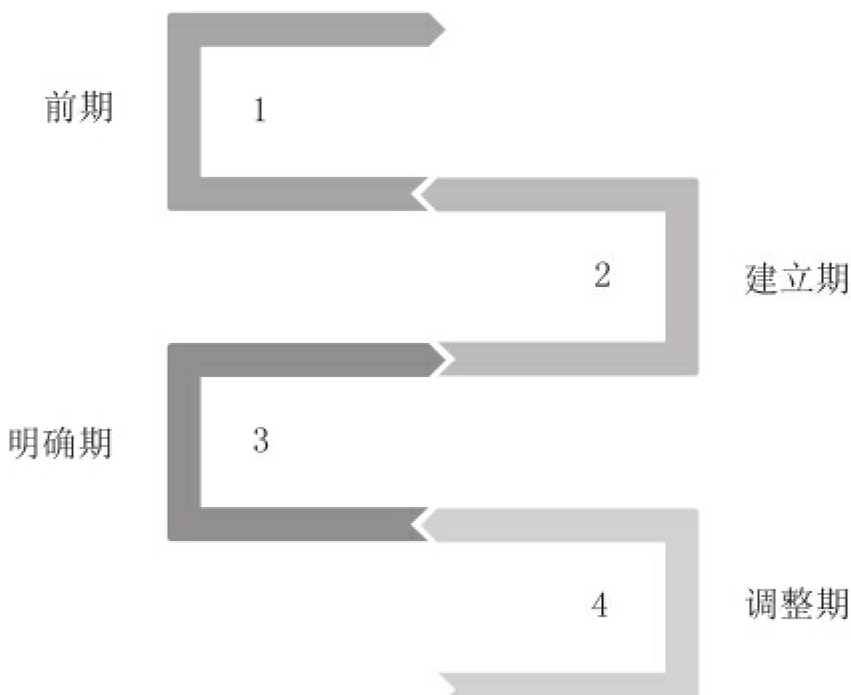
而且，这种联结方式一旦形成，孩子很可能就会将它延展出去，在与身边的人交往时，也采取这种模式。也就是说，一个人在年幼时与母亲建立起来的依恋模式，不但决定着他与母亲之间的亲密程度，也会对他日后的人际交往产生影响。

一个人的人际交往，涵盖了不同的阶段和对象，从幼儿园、小学、初中、高中、大学中与老师和同学的关系，到职场中与上司和同事的关系，再到恋爱、婚姻、家庭中与伴侣和孩

子的关系，人生中的每一步，都与人际关系有着密不可分的关系。也就是说，依恋模式对孩子的影响，会紧紧跟随他的一生。

那么，孩子对母亲的依恋是如何形成的？又是在什么时候初步定型的呢？

约翰·鲍尔比对此进行过深入的调查和研究，他根据儿童行为的组织性、应变性及目的性发展的具体情况，将儿童依恋的产生和发展过程分为四个重要阶段。



1.前期

通常来说，这一阶段出现在婴儿从出生到12周。该阶段的婴儿对父母和身边的事物尚无认知能力，只能简单地发出一些行为信号，比如哭泣、微笑、吮手指、向父母伸手、咿咿呀呀等。看到孩子的这些简单信号，母亲会表现出更多的母爱，在孩子身边待更长的时间。

2.建立期

通常来说，这一阶段出现在婴儿从12周到6个月。该阶段的婴儿对特定的人和物已经有了一定认知，能够辨识他们的位置，并能发出相应的行为信号。他们对每个人都会表现出亲切感，但对母亲做出的反应最多也最频繁，并会发自内心地表现喜悦之情。

3.明确期

通常来说，这一阶段出现在婴幼儿从6个月到3岁。该阶段的婴幼儿能通过肢体移动和行为信号向自己辨识出的人表达亲近的意愿，对陌生人则开始表现出警惕和害怕的情绪。他们在探索未知领域时，往往需要母亲做自己的保护伞。

4.调整期

通常来说，这一阶段出现在幼儿3岁之后。该阶段的幼儿已经慢慢学会对母亲的行为、情绪、动机等做出预判，也能接受母亲逐渐远离自己的生活的现实，并开始尝试与其他小朋友

甚至不熟悉的人交往。

从约翰·鲍尔比的调查和理论中不难看出，孩子的依恋类型通常在3岁之前就已经定型，这一点与我们常说的“3岁看大”可谓不谋而合。也就是说，无论是从心理学理论的角度，还是从经验积累的角度，都可以说明，一个孩子与母亲的依恋关系，与他日后的成长有着密不可分的联系。

思考与发现

1.在孩子成长的过程中，你关注过他对母亲的依恋有何种表现吗？

2.依恋理论是由谁最早提出的？它对养育孩子有什么意义？

3.原生家庭中，母婴关系对孩子的成长有什么影响？影响有多大？

溺爱造成的内心阴影

皮特出生的时候，他的父母都已经将近50岁了。在知天命的年纪好不容易才有了这唯一的孩子，皮特的父母自然对他关爱有加。为了保护皮特，他们做了最周全的准备，想好了万全之策。他们让皮特过上了“饭来张口，衣来伸手”的生活，以为这就是对他的最好照顾。

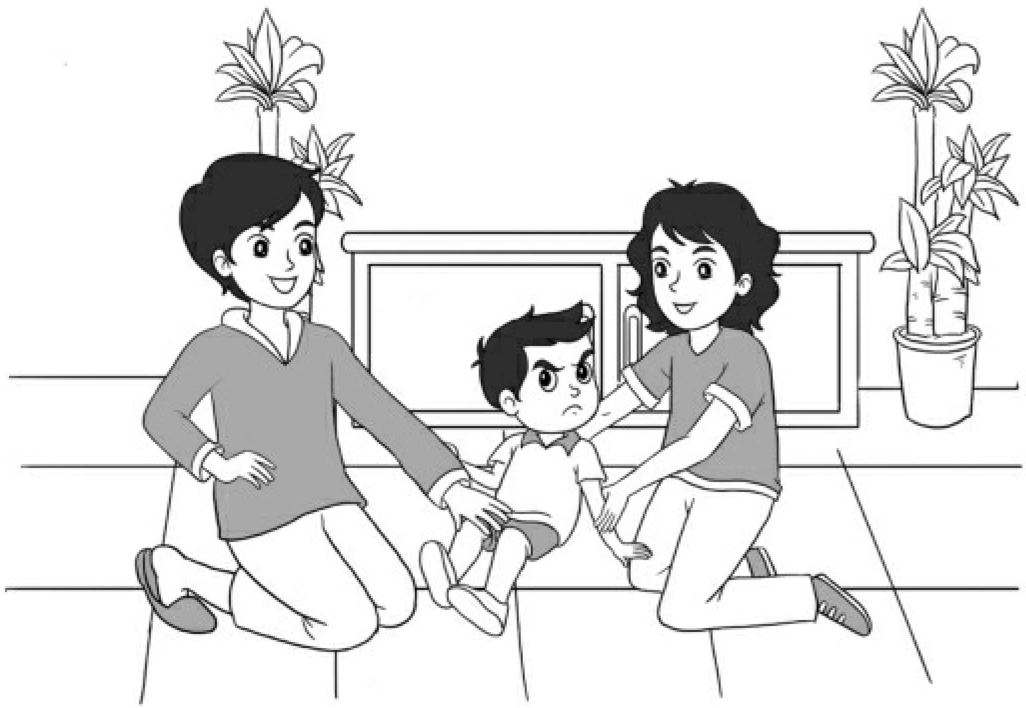
没想到，随着皮特一天天长大，他对父母的溺爱竟越来越反感。与之相应的是，他对父母的态度也越来越恶劣，甚至到了要和父母决裂的地步。

原生家庭中会对孩子造成心理影响的，不仅是父母对孩子的忽视、指责、伤害等方面，过度的保护和溺爱，也是让孩子产生消极思想的原因之一。

在父母的溺爱中长大的孩子，头脑中会形成一些固定的意识：他们觉得自己想要什么就能有什么，想做什么就能做什么，所有的事情都要按照他们的意愿展开，而且，他们自己不需要付出任何努力就可以得到自己想要的。一旦事情没有按照他们的意愿发展，他们就会变得情绪激动甚至怒火中烧。孩子的这种错误意识，源于父母对他们的过度保护和言听计从。

父母将孩子视作掌上明珠，想方设法地保护自己的孩子，

这并没有错。问题在于，一些父母完全不顾及孩子的个人需求和成长规律，一味地将孩子置于自己的羽翼之下，减少了孩子与外界接触的机会，剥夺了孩子应对挫败的权利，也让孩子高估了自己的重要性。



在父母面前，孩子是“小皇帝”或“小公主”，他们可以随心所欲地做任何事情，即便出现了差错，父母也会及时予以补救，孩子什么都不用做，就能享受可口的美食、心仪的衣服等。可是，当他们走进学校，脱离了父母的照顾之后，他们就会觉得寸步难行。当他们意识到身边的人不会再无条件地满足自己的所有要求，自己无法独立完成一些事情的时候，他们就会产生挫败感，而这种挫败感很可能会将他们的心理防线彻底

击垮。

对从未遭受过拒绝的孩子来说，一点点的失败都是难以接受的。因为他们从没有过这样的体验。在他们的头脑中，总是存在“我是最重要的”“我想要什么就有什么”“我做什么都不会有人阻拦”之类的想法，这让他们总是自我感觉良好，甚至有高人一等的错觉。

受到这些想法的影响，孩子在上学甚至工作之后，都可能出现一定程度的适应性障碍。他们说话的态度和做事的方式，都很容易引起身边人的不满，这让他们很难与身边的人成为朋友，也难以与别人建立起足够亲密的联系。当他们想要某些东西却被拒绝时，他们会感到深深的无助和绝望，因为他们的父母从来没有让他们有过这样的体验。

对受到溺爱的孩子来说，适应没有父母的环境是一个严峻的考验。他们习惯了无须付出便能得到一切的生活方式，习惯了受到认可和关注，一旦独自到新的环境中学习、工作和生活，他们就会变得手足无措。

在他们意识到“只有付出，才有收获”之后，他们以往对自己的认知将会全部被推翻，心理状态也要进行重塑。如果能够接受这陌生的一切，他们会积极地改变自己，去适应没有父母的生活。但是，令人遗憾的是，能够很好地接受现实并努力融入社会的，并不是全部。有一部分的情况是，被溺爱的孩子最

终无法改变自己的心态，他们只能浑浑噩噩地活在自己的世界里。

思考与发现

1.你对孩子有溺爱的情况吗？你觉得这会给孩子带来什么影响？

2.对孩子提出的要求，你是分析之后再给予答复，还是无论怎样都照单全收？为什么？

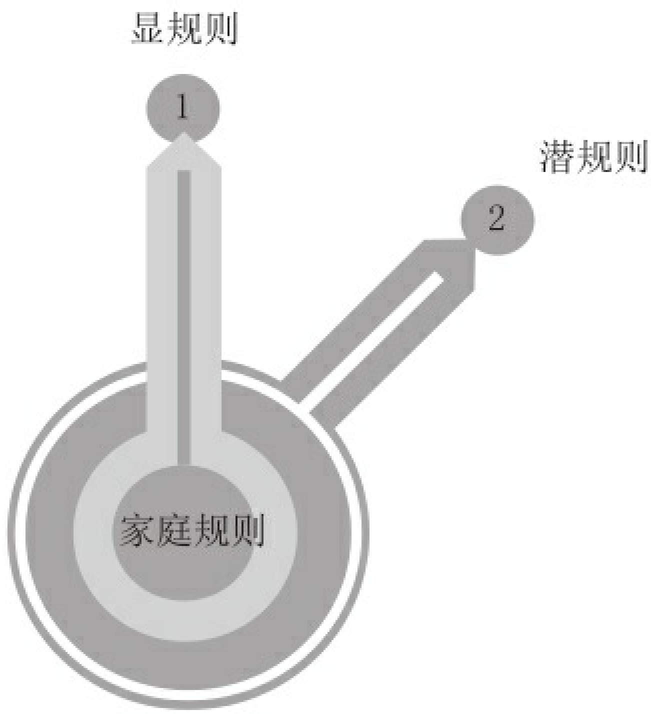
3.被溺爱的孩子，会受到哪些心理问题的袭扰？

无条件服从：家庭中不可逾越的规则

可可的父母十分严厉，为他制定了各种各样的规矩，而且要求他无条件服从。可可很不理解，但又无可奈何，因为他只要破坏了规矩，父母就会严厉地惩罚他。可可害怕受罚，只好对父母言听计从。但是，在学校里，可可就完全变成另外一个人了。他不再是父母眼中的乖巧男孩，而是老师眼中带头破坏纪律的调皮鬼。可可在家里和在学校截然不同的表现，让父母深感不解和无奈。

我们常说："没有规矩，不成方圆。"在世界的任何一个角落，规矩都是重要的存在，有了它，万事万物才能按照既定的规则不断向前发展。大到一个国家，小到一个家庭，概莫能外。

每一个原生家庭中，都有其特定的内在规则。这些规则通常可以分为以下两类。



1.显规则

这类规则可以清楚明白地说出来，有明确的要求和指令，相对比较简单。所有的家庭成员都知道这些规则，可以公开谈论，甚至可以在某些情况下对规则进行一定程度的修改。比如，“电视的声音不能开得太大”“洗碗的时候不要弄得到处都是水”“认真听别人说话”“脏衣服不要到处乱扔”等。这些规则是维持家庭秩序的基本保障，每个家庭成员都要尽力遵守。

2.潜规则

这类规则是无法“明文”规定的，也不能随意地公开讨论，

而是在潜意识中形成的一种共识，是对家庭成员的无形约束。家庭成员都能对此表示理解，甚至默许这些规则的存在。一旦某位家庭成员公开论及这类规则，其他家庭成员可能就会极力地反驳甚至否定。比如，某个家庭的潜规则是不允许家庭成员发火，即便有怒气，也要想方设法压制下去。如果有人提出压抑怒火让自己难以承受，那么其他家庭成员可能会反驳他："你完全可以宣泄自己的情绪，没人阻止你。"

每一个原生家庭中，都会出现这两种规则，只是由于每个人对规则的认知有差异，所以在不同家庭中出现的规则的数量也是不同的。但是，无论是显规则还是潜规则，数量是多还是少，有一点都是极为相似的：原生家庭中的各种各样的规则，多数是由父母制定的。父母决定着孩子能做什么，不能做什么。一旦孩子违反了规则，就要为相应的后果负责。在家庭中，孩子往往只能服从和遵守规则，却不能参与规则的制定，这让孩子处于被动服从的境地。即便有些孩子内心深处并不愿意遵守某些规则，但迫于父母的威慑，他们也只能默默勉强自己接受。

孩子表现出的接受态度，让许多父母忽视了孩子的心理需求。父母没有意识到有些规则是对孩子的无情禁锢，会对孩子的心理建设和个人成长造成负面的影响。孩子虽然暂时接受了某些规则，但是他们的心理承受能力毕竟有限，长此以往，他们的心理会发生某种变化，对社会上的某些规则也会产生抵触

情绪，甚至会主动破坏这些规则。

父母制定规则的出发点，或许是为孩子和家庭秩序考虑，但无条件服从的要求却可能会给孩子的心理带来巨大的伤害。当孩子出现挑战规则的倾向时，父母应该审视一下自己，自省一下是否在家里给孩子制定了太多的规则。

思考与发现

1.在你的家庭中，有哪些规则是可以公开谈论的？

2.你觉得家庭中的哪些潜规则是不能接受的？你会以怎样的方式去改变它？

3.你会给孩子制定怎样的规则？你觉得他的接受程度如何？

原生家庭对人格形成的影响

大壮长得人高马大，但是个性非常懦弱。他通常不会发表自己的观点，只会唯唯诺诺地附和别人。说起性格懦弱的原因，大壮回忆说："我小时候不怎么爱说话，父母觉得我很没用，常常训斥我。他们给我的印象是很凶，他们越凶我，我越害怕，越不敢说话。时间长了，我就习惯于少说点话。即便和别人有不同的观点，我也不敢轻易表达，唯恐遭到呵斥或是嘲笑。"

人是群体性动物，任何人都无法独立存活在这个世界上。人在一生中，总要与身边的人产生各种联系，形成不同的人际关系。

一个人最早形成的关系，当属与母亲之间的关系，我们日后与其他人建立起的关系模式，都是以与母亲的关系作为基础的。随着我们的成长，原生家庭中另一个主角——父亲会加入进来，打破我们之前与母亲之间已经形成的关系。父亲的出现，让我们不得不去调整既有的关系认知，因为在三个人的关系中，我们已经不单是要适应母亲而已，还要学会适应父亲。在不断调整的过程中，我们对人际关系有了新认识，对人际关系的变化也有了更强的适应性。

不断适应的结果，促使我们产生了某些固定的行为模式。比如，在日后与女性交往时，我们可能会采用类似于与母亲沟通的方式；而与男性交往时，我们则会采用类似于与父亲沟通的方式。这些行为模式，都是我们人格的重要组成部分。

在家庭中，如果我们有兄弟姐妹，那么与他们之间的关系，又会是不同的模式。和兄弟姐妹，我们首先要团结友爱，与他们和谐相处；家庭中的所有孩子都希望得到父母的爱，所以会用自己的方式去赢得父母的喜爱，从这个角度来说，我们和兄弟姐妹之间又是竞争的关系。可见，我们和兄弟姐妹之间的关系，比与父母之间的关系更加复杂；但同时，这种关系对我们的人格形成帮助更大，影响也更大。

对孩子来说，如何更好地与兄弟姐妹相处，这是一个新的人生课题。而父母在其中发挥的作用也是显而易见的，父母对待孩子的方式，会让孩子形成不同的人格类型。

1.公平对待每一个孩子

如果父母能公平地对待每一个孩子，给孩子相同的爱，让孩子感受到公平和平等，那么孩子就会以享受的态度去与兄弟姐妹相处。孩子们的关系会非常和睦，每个孩子的心理都会健康发展，更容易形成积极、乐观、友善、包容等类型的人格。

2.偏爱某个孩子

如果父母对某个孩子偏爱，那么其他孩子就会产生嫉妒心理，对那个被偏爱的孩子产生不满甚至仇视的情绪。被偏爱的那个孩子，很有可能被兄弟姐妹们孤立，他更容易形成孤傲、自大等类型的人格；而其他几个孩子，虽然在对待被偏爱的孩子这一点上能达成一致，但这种关系并不稳固，他们更容易形成嫉妒、怀疑等类型的人格。

3.过分冷落某个孩子

如果父母过分冷落某个孩子，其他孩子为了跟父母保持一致，很可能也会疏远甚至奚落这个孩子。家庭成员的集体冷落，会让这个孩子否定自己，让孩子更容易形成自卑、恐惧等类型的人格；而其他几个孩子，长期处于冷眼旁观的位置，他们更容易形成冷漠、自私等类型的人格。

孩子身处不同的家庭环境中，能够体验到的关系模式也有所不同。原生家庭给孩子的最初关系印象，会给孩子带来难以改变的心理认知。或者可以说，孩子在家庭中形成的关系模式和人格雏形，会被带入学校、职场、社会中，成为其人格的主要构成部分。

对父母来说，通过家庭环境和氛围去影响孩子的心理，从而让孩子形成宽容、乐观等较为积极的人格，是一个需要长期坚持的课题。父母对此不能轻视，更不能忽视。

思考与发现

1.在家庭生活中，你能始终对孩子保持公平、公正的态度吗？

2.对孩子人格的形成，你有什么样的看法？你认为哪些因素会对此产生影响？

3.你有没有想过，在孩子人格形成的过程中，你对待孩子的态度发挥着怎样的作用？

遭受创伤后的典型表现

冰冰很喜欢画画，每次画出五颜六色的画，她都非常高兴。可是，冰冰的妈妈更希望冰冰成为一个舞蹈家，所以总是打击冰冰画画的积极性。妈妈有时说冰冰画得太抽象，什么都不是；有时说冰冰画画用的颜色太杂，搭配不好；有时说冰冰的审美不行，画得一点儿都不好看。总之，妈妈为了让冰冰放弃画画，用各种方式去打击她。冰冰渐渐对画画失去了兴趣和信心，美术老师让她画画的时候，她甚至不敢下笔，唯恐被老师批评。

在原生家庭中遭受伤害之后，孩子往往会有一些不同寻常的表现，通过观察这些典型表现，通常可以看出孩子的心理变化。虽然每个孩子的具体表现可能有所不同，但是可以肯定的一点是，在生活或学习的某个方面，孩子肯定会有所改变。即便孩子年龄很小，无法用语言描述自己的感受，但是通过肢体语言或者情绪，他们也同样能够传达各自的心理状态。

孩子受到的伤害并不单单指肉体上的，心理上留下的阴影其实更需要受到关注。孩子不仅希望肉体上的伤痕愈合，更希望心灵的裂缝得以弥合。毕竟，心理创伤是比肉体创伤更严重的伤害。

在受到伤害之后，孩子的状态会与之前有很大的不同，或是有一些以前从没有过的表现。这些表现都可能是心理创伤的外在表现。

1.持续不断地焦虑

对孩子来说，心灵创伤是难以迅速弥合的。虽然孩子身体上没有遭受伤害，但是在潜意识中，这种伤害并没有彻底结束。虽然有的时候它会被暂时遗忘，但是一旦受到刺激，受伤害时的场景就又会浮现在脑海里。造成的结果就是，孩子不断受到伤害的侵扰，心灵始终难得安宁，一直处于焦虑的状态中。

迈克最近总被噩梦惊醒，而且梦的内容出奇地一样：父亲追着他打，他没命地逃跑。同样的梦境不断重复，这让迈克焦虑难安。

迈克想不明白，为什么总会做这样的梦，父亲明明早就不再打他了。迈克去寻求心理医生的帮助，终于找到了答案：迈克小时候很调皮，总是带头给父母捣乱，父亲为了震慑孩子们，所以常常追打迈克。迈克总做噩梦，是因为他最近在工作上表现不好，心理产生了很大的波动。

尽管被父亲追打的事情已经过去很久，但是这种创伤并没有真正弥合。当出现一些相似的场景时，过往的回忆就会浮现

出来，令迈克陷入焦虑之中。

2.对某些场景或人物感到畏惧

有的时候，孩子会对某些场景或人物感到畏惧。父母或许觉得难以理解，但从心理的角度来说，可能正是因为孩子在这些场景中受到过伤害或是被这些人物伤害，他们才会如此畏惧。为了避免再次遭受伤害，孩子往往会采取回避的方式。

小的时候，小七只要做错事情，父亲就把他锁在黑漆漆的储物间里，让他自己反省。无论小七怎么呼喊、乞求，父亲都置之不理。小七无可奈何，总是哭着哭着就睡着了。

随着年龄的增长，小七变得乖巧、懂事，没有再被父亲锁进储物间。但是，他对封闭的空间十分恐惧，甚至连坐电梯都不敢。

小七在储物间的遭遇，给他留下了严重的心理阴影，以至于他对所有封闭的空间都有一种心理恐惧。这种心灵创伤，对他的生活和工作都产生了巨大的影响。

3.敏感度较高

受创伤影响，孩子的心理会变得更加敏感。为了避免遭受同样的伤害，他们的警觉性会变得更强一些。只是，这种警觉有时会过于敏感，甚至会让他们产生草木皆兵的幻觉。

明明本来是一个开朗积极的孩子，很乐于和父母分享自己的经验教训，遇到一些事情的时候，也愿意和父母商量着处理。

可是，明明的父亲脾气暴躁，只要听到明明说遇到困难、和人发生矛盾之类的事情，他就觉得问题出在明明身上，对明明大加指责。

久而久之，明明不敢再和父亲说自己的心事，也不愿意和别人分享自己的感受。他总是觉得，无论自己说什么，都会遭到父亲的批评。

父亲对明明的过分指责，让明明变得异常敏感，他害怕被父亲批评，所以宁可不去跟父亲交流。这种敏感的状态，让明明的神经时刻紧绷，整个人的精神状态都很不好。

原生家庭对孩子造成的伤害，通常是多方位、多角度的。虽然孩子有时候不会主动表达，但是并不意味着他们没有受到伤害。有时，他们做出某些举动，就是为了避免遭受更多的伤害。只不过父母忽视了孩子的变化，才让孩子受到的心理伤害越来越深、越来越大。

多关注孩子的变化，给予孩子更多关注，才能减少家庭给孩子带来的伤害，给孩子创造更好的成长环境。

思考与发现

1.根据你的观察，孩子受到创伤后会有哪些表现？

2.在你的印象中，你小时候有没有受过某种创伤？它对你产生了什么影响？

3.在你看来，孩子焦虑的原因有哪些？父母对此应该负有什么责任？

第二章
养育环境：
原生家庭心理问题产生的根源

原生家庭对家里子女的影响越深刻，子女长大之后就越倾向于按照幼年时小小的世界观来观察和感受成年人的大世界。

——卡尔·古斯塔夫·荣格

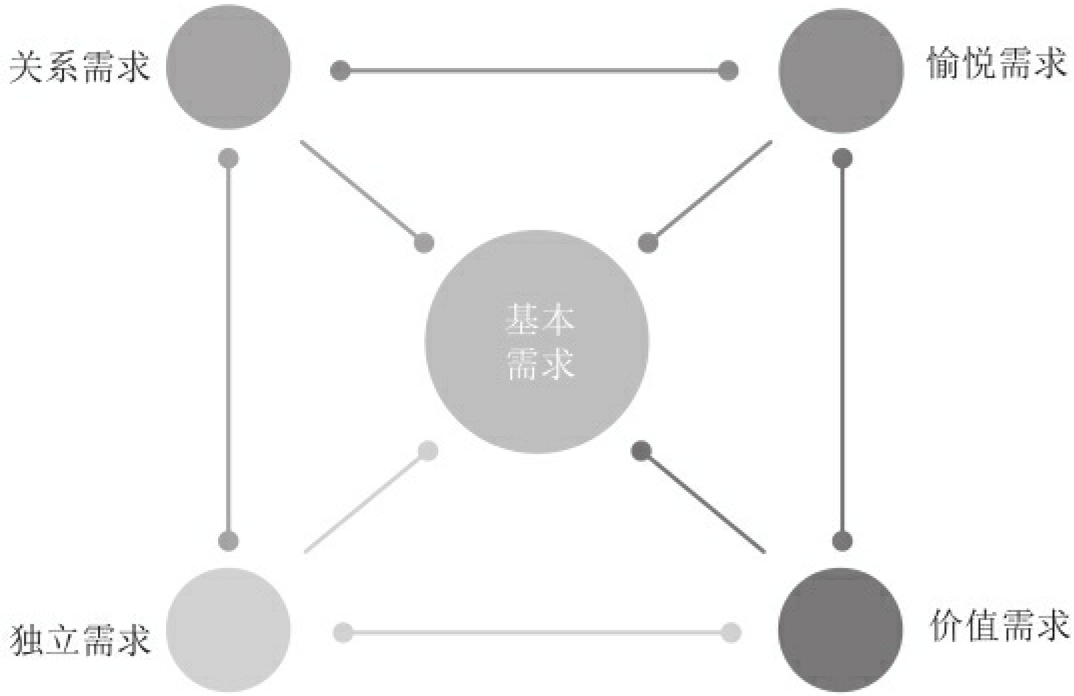
原生家庭的4种心理需求

米娜很喜欢洋娃娃，一看到洋娃娃，她的脸上就会泛起笑容。可是，由于家庭条件不是很好，所以她的父母一直没有给她买过洋娃娃。年龄尚小的时候，米娜会责怪自己的父母，觉得他们剥夺了自己的快乐。长大成人之后，米娜理解了父母当时的难处，但她心里依然感觉缺失了一些东西。她买了很多洋娃娃放在家里，想弥补小时候的遗憾，却发现自己无论如何都找不到那种简单的快乐。

在许多心理学家看来，父母和孩子之间的关系并不复杂。孩子身上出现的大部分问题，都是一些很基本的问题，比如，孩子想要和父母建立某种联系，希望得到父母的关爱，等等。这些问题的出现，实际是基于孩子的基本需求。

如果父母不加分析就断然拒绝孩子的要求，连孩子的基本需求都不去满足，那么孩子就很难对父母产生信任，他们的心理也会因此而变得不那么健康。所以说，搞清楚孩子的基本需求是非常重要的一项工作。

经过多年的调查和研究，我们可以将基本心理需求大致分为以下四种。



1.关系需求

孩子与妈妈的关系是他与这个世界最早的关系，随后便是与爸爸、奶奶、爷爷、姥姥、姥爷等亲人之间的关系。如果没有这些关系的存在，那么婴儿就无法生存下去。

在婴儿逐渐成长的过程中，他对关系的需求会随之发生一些变化，但并不会有所减少。甚至，随着孩子的交际圈慢慢变大，孩子会有更多的关系需求。也就是说，关系需求这一基本需求会伴随孩子的一生。

而且，一个人在原生家庭中的关系需求得到满足的程度，与其日后的心理状态有着密不可分的关系。比如，一个人在童

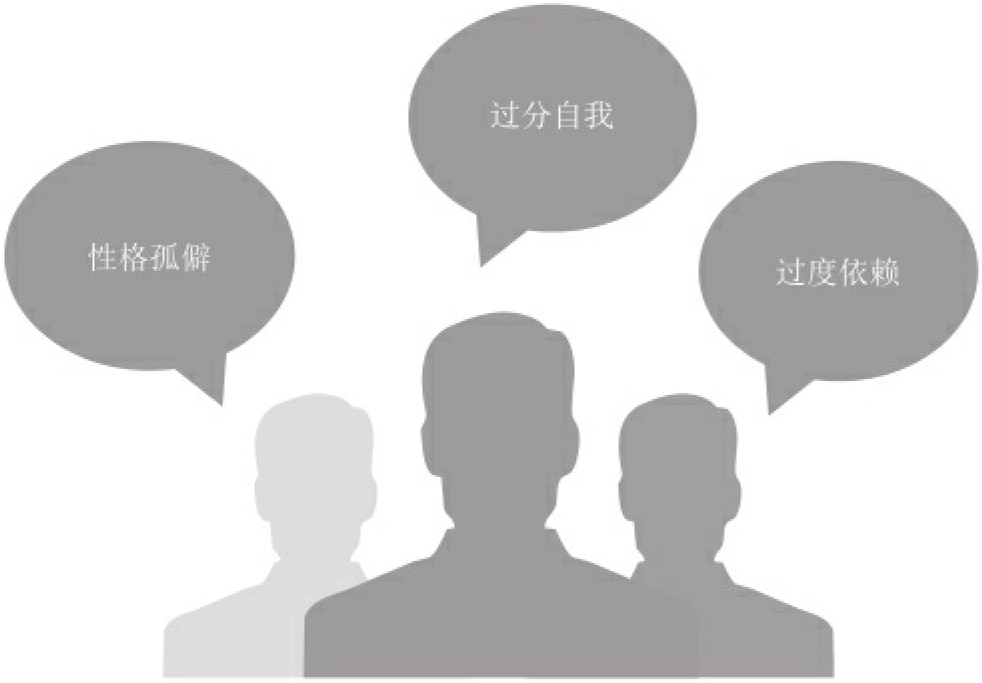
年时期的关系需求被父母忽视，那么可能出现多种后果：稍微轻微一点的情况是，孩子感觉自己被忽视了，感觉不开心；比较严重的情况是，孩子会否定自己的价值，甚至产生心理障碍。

童年时期的关系需求无法得到满足，给孩子长大成人之后造成的影响主要有三种。

（1）性格孤僻，通常不愿意与别人建立亲密的关系。

（2）过分自我，常常以自己为中心，而且带有较强的攻击性。

（3）过度依赖，对身边的人有很多要求，需要别人不断提供帮助。



2.愉悦需求

提起孩子的生活，很多成年人最羡慕的就是他们的“无忧无虑”。孩子对世界的认知不多，压力、烦恼之类的情绪与他们也没有什么关系，所以他们能感受最多的就是快乐。

实际上，追求快乐并不是孩子的专利，但是孩子对愉悦的需求明显比成年人更多。这是因为，成年人在基本需求之外，还有其他更多的需求，相较孩子而言，愉悦需求并不是那么重要。

当孩子无法感知更多的情绪时，快乐和不快乐就是他们最常见的两种感受。如何在两者之间调节，不仅是孩子需要学习的一个重大课题，也是父母帮助孩子塑造正确心理的开端。如

果父母随意剥夺孩子快乐的机会，孩子就会对身边的很多事情失去兴趣，进而失去进取心；如果父母过度放纵孩子，不让孩子有丝毫不快乐的情况，那么孩子就失去了学习调节心理的机会。

3.独立需求

随着年龄的增长，孩子对外界已经有了更多的认识，也有了自己的判断，他们开始希望独立地做一些事情，去探索更多的未知世界。如果能在没有父母帮助的情况下完成一件事情，他们就会觉得十分骄傲。而且独立完成的事情越多，他们越相信自己能够独立。孩子就是在寻求独立的过程中，逐渐摆脱对父母的依赖。

如果父母不给孩子尝试的机会，不去满足孩子的独立需求，那么孩子不仅会缺乏自信，也会缺乏安全感。很多父母为了保护孩子，就给孩子制定各种条条框框，或是替孩子包办一切，这对孩子的独立发展都是不利的。父母的过度控制，会让孩子长大成人之后变成两种样子：

（1）孩子迷失自我，对父母非常依赖，无法形成自己的独立人格。

（2）孩子决意与父母划清界限，甚至完全站在父母的对立面。

4.价值需求

每个人都希望拥有和证明自己的价值，渴望被人认可，这种需求也是与生俱来的。在还是个婴儿时，尝试得到父母的认可就是一种本能，这样做的目的，是希望得到父母更多的关爱和照顾。

而且，价值需求和关系需求有着紧密的联系，如果没有别人的认可，也就没有什么关系可以产生。两者互相促进，使得孩子不断挖掘自己的最大价值。

对自我价值的需求，是提升精神内核的关键一环。如果孩子连自我价值都无法认可，那么他对其他一切人和事都可能会失去兴趣。

所以说，认同孩子的价值，给孩子提升自身价值的机会，会对孩子树立自信心起到极大的促进作用。

原生家庭的4种基本心理需求，会对孩子产生或正面或负面的影响。正视它们的影响，采取正确的措施，将负面影响转为正面影响，孩子的心理才能健康发展。

思考与发现

1.据你观察，孩子对关系的需求有哪些？特征是什么？

2.你的独立性强吗？你觉得独立性和心理有什么关联？

3.一般来说，你会如何发现孩子的价值？又如何让他认可自己的价值？

被遗弃、送养造成的自我否定

贝贝从小在孤儿院长大，他不知道自己的父母长什么样，也不知道他们在哪里。每当看到别的孩子和父母开心地在一起时，他的心里就会想：“为什么爸爸妈妈不要我了呢？是因为我不够乖吗？如果我乖乖地学习，爸爸妈妈是不是会回来找我呢？”在这种疑惑中，贝贝逐渐长大，父母一直没来找他的事实，让他对自己充满了否定，他变得多疑、善变，总觉得自己做什么事情都是错误的，什么工作都做不好。

在诸多原生家庭体系中，遗弃和送养孩子，是比较特殊的一种。这已经构成了犯罪——遗弃罪。

在某些情况下，婴儿的诞生并非父母本来的期待。母亲怀孕完全是意外情况，虽然采取了种种补救措施，但婴儿依然坚强地存活下来，直到降临到这个世界。

对不愿接受突发状况的父母来说，孩子的意外到来会打乱他们的生活节奏，所以个别父母会选择遗弃、送养等方式来摆脱这一“麻烦”。无论是遗弃还是私自送养，从法律上说都是违法的。做出这些举动的当事人，不仅需要承担法律责任，还会让孩子从一出生就品尝到被拒绝的滋味，给孩子带来消极的影响，可能会让他们产生“自己不受欢迎”的意识。

这种意识会伴随孩子的一生，对孩子产生长期而巨大的影响。而且，这种意识会随着孩子的成长变得越发清晰起来，并对孩子的学习、生活等各个方面造成难以消弭的影响。

（1）他们会产生强烈的自我否定，认为自己什么都做不好，甚至觉得自己的出生是一个错误，因此会把自己的生活搞得一团糟，乃至于做出一些自我伤害的行为。

（2）一般来说，无论是对亲生父母，还是对养父养母，他们都缺乏亲密感，所以无法与父母建立情感上的联结。

（3）时时出现的被遗弃感，让他们的存在感和价值感都极低，一旦他们对自己的认知出现问题，对外界的认知就会随之出现偏差。

（4）他们极度缺乏安全感，因此总是对外界充满怀疑，不会轻易敞开自己的心扉去接纳别人。

（5）他们常常强迫自己精益求精，以提升自己的存在感，向别人证明自己的价值所在，但如果无法实现目标，他们就会陷入更深的自卑之中。

（6）他们常常感到无助和无力，情绪不好时可能会用自我伤害的方式来宣泄。



在这个世界上，父母是孩子最亲近的人。如果一个孩子被亲生父母遗弃或送养，那么孩子很可能觉得自己被全世界都抛弃了。他不仅会否定自己，也会否定外界的一切人和事。尤其在他知道自己的身世之后，他会产生更加强烈的自我否定，甚至会产生仇视父母和社会的心态。

在一个原生家庭中，孩子的话语权往往是最小的，他们常常处于被动的位置，听从父母的安排是他们人生的重要使命之一。他们将父母视作最亲近、最信任的人，一旦被父母遗弃或送养，他们的心理就会受到极大的摧残，对孩子来说，这是一生都难以消弭的痛楚。

身为父母，给了孩子生命，就要对他负责到底，生而不

养，就是对孩子的伤害。父母的遗弃或送养行为，会给孩子的幼小心灵带来难以磨灭的阴影，很可能让他们的心理发生畸变，让他们对外界产生报复心理。

思考与发现

1.你有没有接触过被父母遗弃的孩子？他们的心理状态怎么样？

2.你觉得父母的遗弃对孩子将产生什么样的影响？这种影响会持续多久？

3.被父母遗弃的孩子，为什么不轻易相信别人？

离异家庭的伤害——缺失的父母角色

妮妮五岁的时候，她的父母便协议离婚了。在这之后，她便跟自己的母亲生活在一起。母亲很疼爱她，尽自己所能满足她的一切要求。但是，母亲给予得越多，妮妮越觉得自己跟别人不一样。当她看到同学们和他们的父母快乐地生活在一起时，她的心中除了羡慕，还有自卑。她不愿和同学交往太多，更愿意将心事埋在心底。这种心理一直陪伴着她，在她长大成人之后依然如此。

如今，夫妻离异已经成为一种相当普遍的现象，而且离婚率整体有升高的趋势。之所以会出现这种情况，是多种原因叠加而成的。

在诸多原因之中，人们具有了更强烈的自主观念是不可忽视的重要原因之一。从积极的角度看，这说明人们愿意，也有权利去自由地选择自己喜欢的生活，是社会的一种进步。但是从孩子的角度来说，残缺的家庭会让孩子失去父亲或母亲的照顾。在离异家庭的诸多变故中，孩子往往是最无辜、最无力的。他们只能默默忍受伤害，却无法跟自己的父母抗争。

通过与在离异家庭长大的孩子进行接触，我们不难发现，这些孩子的心理建设往往会存在某些方面的缺陷。



1.排斥异性

由于长期缺乏父爱或母爱，他们对异性会有排斥心理，总觉得异性不可信任，难以长时间地和异性相处。很多时候，他们宁愿独处，也不愿和异性有过多的交流。

2.内心有负罪感

离异家庭中的孩子，可能会将父母的离异归咎到自己身上，他们觉得是因为自己的出现才让父母之间产生了嫌隙，就此产生深深的负罪感。而实际上，父母离异和他们一点儿关系都没有。

3.缺乏安全感

在很多孩子看来，父母离异就是最信任的父亲或母亲抛弃了自己，这让他们产生被遗弃感，因此对别人产生了更多的不信任感，对别人的行事动机总带着怀疑。

4.具有深深的孤独感

父母的离异，使得孩子缺少了父亲或母亲的关怀。有的时候，当他们看到身边的同龄人有父母双方的共同照顾时，他们会觉得自己是一个异类，内心的孤独感会更重。

5.闭塞内心世界

受到父母离异的影响，孩子往往变得孤僻、冷漠，因为他们不希望被人嘲笑和看不起，所以常常选择不与别人交往，将自己封闭在自己的世界里。

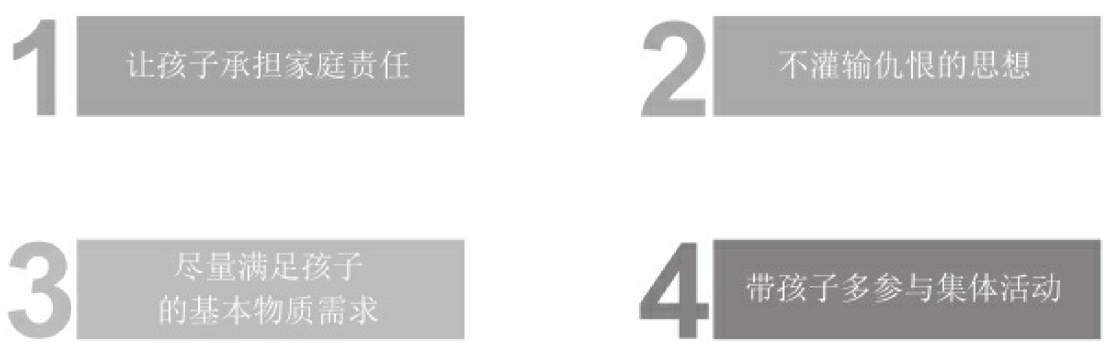
6.因忠诚而矛盾和痛苦

从出生开始，孩子就对父母充满了忠诚感。可是，父母离异之后，孩子必然会面对与父母一方亲近而与另一方疏远的局面，甚至有些父母会要求孩子亲近自己而疏远对方。在这种情况下，孩子以往建立起来的忠诚感会受到冲击，无论忠诚于哪一方，他们都会感觉充满矛盾和痛苦。

无论是何种原因导致父母最终解除婚姻关系，也不管双方

的关系最终会维持在什么层面上，在一个父母离异的原生家庭中，受到最多伤害的，一定是孩子。孩子的年龄毕竟还小，心理承受能力不强，生活方面也需要更多的照顾。无论生活中缺失的是父亲还是母亲，对他们来说都是不完整的。这种缺失感和遗憾感可能会随着孩子的成长而逐渐淡化，但更可能出现的情况则是孩子这一生都将受其影响，难以从离异家庭的伤害中走出来。

当然，如果离异家庭的父母为了照顾孩子的情绪，避免孩子受委屈，便事事顺着孩子，那对孩子的心理建设也是有害无益的。正确的做法应该是：



1.让孩子承担家庭责任

如果父母为了补偿孩子在感情方面的缺失，便处处宠溺孩子，那么孩子可能会变得任性、放纵。只有让孩子明白他是家庭的一部分，需要承担一部分家庭责任，他才能更早地成熟起来。

2.不灌输仇恨的思想

无论离婚是哪一方的错误，也不管究竟是怎样的错误，为了孩子的健康成长考虑，父母都不该向孩子灌输仇恨的思想。因为仇恨只会让孩子的心理变得扭曲，形成错误的人生观。

3.尽量满足孩子的基本物质需求

即便离婚之后经济条件变差，也要尽量满足孩子的基本物质需求，让孩子和健全家庭的孩子没有过大的差距，以免孩子心理不平衡。

4.带孩子多参与集体活动

离异家庭中的孩子，往往不喜欢抛头露面，父母要主动带他们参与集体活动，让他们感受集体的温暖，培养积极的情绪和心态。

在实际生活中，许多父母坚持离婚，是为了不让孩子生活在一个夫妻不和、争吵打斗的环境中，希望减少父母之间的矛盾给孩子带来的消极影响。这个出发点自然是好的，但父母离异给孩子带来的伤害却是深刻而长期的。

作为孩子，应该理解一点，那就是离婚是父母共同的决定，并不是某一方的错。即便双方真的形同陌路，他们也依然是自己的父母，依然要真心地尊重和爱他们。

思考与发现

1.你觉得父母离异会给孩子带来怎样的影响？孩子应该怎样减少受到这种伤害？

2.你有在离异家庭成长起来的朋友吗？他们的心理状态如何？

3.在你看来，孩子应该怎样减少受到父母离异给自己带来的伤害？

不同秉性的父母对孩子的影响

豆豆的父亲是一个刚直不阿的人，说话心直口快，做事干脆利落。他的母亲则和父亲不太一样，说话小心翼翼，做事瞻前顾后。在这样的家庭环境中长大，豆豆说话、做事的方式往往没有固定的模式。在父亲面前，他干脆利落；在母亲面前，他瞻前顾后。然而，当父母同时要求他做一件事情的时候，他就表现得扭扭捏捏，不知道应该怎样做才好。父母都觉得这时的豆豆和自己平时印象中的不一样，却不明白为什么会出现这种情况。

卢梭说："人的教育在他出生的时候就开始了，在他不会说话和听别人说话以前，他已经就受到教育了。"可见，家庭环境和教育对孩子的成长起着至关重要的作用。

"父母是孩子的第一任老师"这一观点几乎已经成为所有人的共识，父母的观念、态度、性格等都可能对孩子的一生产生深远的影响。

苏联教育家马卡连柯曾告诫身为父母的人："不要认为只有你们同儿童谈话、教育他、命令他的时候，才是进行教育。你们是在生活的每时每刻，甚至他们不在场的时候，也在教育着儿童。你们怎样穿戴，怎样同别人谈话，怎样谈论别人，怎

样欢乐和发愁，怎样对待朋友和敌人，怎样笑，怎样读报，这一切对儿童都有着教育意义。”

毕竟，孩子降生到这个世界之后，首先接触到的就是自己的母亲、父亲及家庭环境。父母的所作所为会对孩子产生深切的影响，父母的性格也会在孩子身上留下深深的烙印。

◆父母总是牢骚满腹，怨天尤人，总觉得自己受到了不公平的对待。孩子可能会对外界环境深感不满，缺乏平和的心态。对自己的过错，他们通常不愿承认，也不会承担责任。

◆父母脾气暴躁，将孩子当作出气筒，甚至打骂孩子。孩子很可能变得喜怒无常，动不动就怒火中烧；或者是极度压抑自己的情绪，变得孤僻冷淡，不愿与人交往。

◆父母习惯于指责别人，对人说三道四，却从来不从自己身上找问题。孩子可能变成一个非常挑剔和刻薄的人，看不到别人的优点和难处，也不会理解和体谅别人。

◆父母做事总是小心翼翼、循规蹈矩，不敢独立做出重大或关键的决定。孩子受父母的影响，可能会变得非常敏感，责任观念和意识都不强。

◆父母喜欢做出承诺，但是说过之后就抛诸脑后，兑现的次数并不多。孩子受此影响，可能会变得不守信用，信口雌黄，什么话都敢说，却什么事都做不好。

◆父母性格孤僻，更愿意独来独往，而不愿与人过多交流。孩子在父母的带动下，可能会变得缺乏合作意识，很难在团体中占据一席之地。

◆父母过于强势，把所有事情都掌控在自己手里，孩子连商量的余地都没有。受这种父母的影响，孩子可能变得固执己见，甚至强词夺理。他们对权力有着极大的渴望，希望身边的人都能唯自己马首是瞻。

父母的不同秉性，会给孩子带来不同的影响。很多时候，孩子表现出的一些性格和心理问题，其实都隐隐带着父母的影子。毕竟，作为离孩子最近的人，父母对孩子的影响显然是最大的。

父母拥有良好的品性，就是为孩子树立良好的性格模板。所以说，父母一定要注意自己在孩子面前的表现，给孩子积极的影响，促使孩子养成良好的习惯。

对孩子来说，父母往往是自己的榜样。在年龄很小的时候，孩子的判断力不足，难免跟着父母有样学样，这个阶段确实在很大程度上会受到原生家庭环境的影响。但是，在有了客观分析的能力和判断力之后，孩子应该学会观察父母的言行，以个人的认知去判断，什么是正面的影响，什么是负面的影响。

思考与发现

1.你的父亲性格如何？你觉得他对你的影响大吗？

2.在你看来，孩子应该怎样做，才能减少父母在性格方面带来的影响？

3.你在家中是受父亲的影响大，还是受母亲的影响大？

家庭越“融合”，子女越叛逆

涛涛的母亲很喜欢安静，只要涛涛一吵闹，她就会训斥涛涛一番，甚至让涛涛面壁思过。几次之后，涛涛不敢再吵吵嚷嚷，甚至连大声说话都不敢了。上学之后，他在学校终于有了大声说话的机会，无论是课上还是课下，教室里嗓门最大的总是他。老师批评他的时候，他摆出一副无所谓的样子，让老师觉得很头疼。涛涛的母亲怎么也想不到，在家里那么乖巧安静的涛涛，在学校竟然变成了另外一个人。

原生家庭带来的心理问题，与家庭的环境及成员间的关系密切相关。在一个家庭中，父亲、母亲、儿子、女儿，每个人的心理状态都有所不同。如果彼此之间无法在某些问题上达成一致，那么家庭成员的心理就会受到影响，产生波动。

通常而言，为了家庭的和谐氛围，家庭成员大多都会选择接受大部分家庭成员制定的共同准则，将自己融入家庭之中。也就是说，大多数人为了家庭的正常运转，都会选择隐藏自己的真实想法。

为了融合，我们愿意牺牲包括发言权在内的一些东西，这是我们的本性决定的。我们还在母亲体内的时候，我们就和母亲完成了最早的融合，这种感受会伴随我们一生。母亲分娩之

后，我们和母亲有了第一次分离。而且伴随着年龄的增长，我们与家庭之间会有越来越多的分离。一边是与生俱来的对融合的渴望，一边是不断成长中必须具有的独立能力，这两者的矛盾，往往会让我们的心理状态处于不断变化之中。

对孩子来说，他们的心智尚不成熟，对一些问题缺乏足够的认知，做出决定时也没有足够的判断力，因此在追求融合时很可能放弃自己的立场，愿意默默承受一些自己本不想承受的东西。

只是，这种承受也会随着时间和年龄的增长而发生一些变化。尤其是到了青春期之后，许多孩子会觉得自己所承受的一切是那么不公平，家庭的一些规则对自己来说简直是难以忍受的束缚。这个时候，孩子之前承受得越多，与家庭融合得越好，他的心里就越是感觉不公，逆反心理也就越重。

也许一些父母想不明白：为什么之前一直乖巧的孩子，会在进入青春期之后突然像变了一个人一样，叛逆程度简直令人无法接受？实际上，这一切都和原生家庭的养育环境有关。孩子年龄还小时，对外界缺乏足够的判断力，也没有与家庭之外的人接触的机会，加上潜意识中就有与家人更好融合的意识，所以他们会对父母千依百顺。然而，随着孩子自我意识的增强，与外界沟通的增多，他们对融合的态度也发生了一定的变化。如果父母没有意识到孩子的这种变化，依然以之前的方式去命令孩子与家庭融合，那么往往会引起孩子的反感，激起他

们的反抗情绪。

根据过往的经验不难发现，家庭融合度对家庭成员产生的影响并不仅仅体现在青春期这个阶段，在人生的很多阶段，它都会表现出自己的影响力。

即便是一个成年人，也对融合有着执着的追求。我们总是希望能找到一个与自己相伴终生的爱人，与之建立起亲密的关系，达到较高的融合度。

但是，在实际生活中，能够做到很好融合的夫妻并不是很多。很多人在与自己的另一半沟通时往往站在自己的角度，希望对方能和自己保持一致，而不是去想究竟怎样解决实际问题。

之所以会如此，与他们的原生家庭有很大的关系。他们在原生家庭中总是习惯于忍让，无法表达自己的内心世界，因此没能找到自己真正的感情依托。当他们的爱人出现时，对方对他们的爱护会被无限放大，让他们觉得爱人会忍让自己，会被自己融合。在这种心理状态下，他们往往对爱人提出许多不合理甚至荒诞的要求，令两人的关系逐渐恶化。

在一个原生家庭中，每个家庭成员都是我们最亲近的人，彼此之间的融合并不需要过度忍让和适应，适度发表自己的观点，让其他成员了解我们的所思所想，才能更好地互相理解，

互相支持。这不仅对个人的心理建设有益，也是对其他家庭成员负责。

思考与发现

1.你的家庭，是一个融合度很高的家庭吗？各位成员之间的关系如何？

2.你的孩子会很叛逆吗？你有没有分析过其中的原因？

3.与另一半相处时，你会要求他（她）随时跟你保持一致吗？为什么？

体罚是极为糟糕的家庭教育法

栋栋活泼好动，在家里不是跑来跑去，就是翻箱倒柜，几乎没有停下来的时候。父亲说他，他从来都不听。父亲无可奈何，只能常常用罚站的方式让他安静下来。但是，罚站结束之后，栋栋会变本加厉地折腾。于是，栋栋的父亲不断加长栋栋罚站的时间。慢慢地，栋栋跟父亲学会了体罚。弟弟不听话的时候，他就让弟弟罚站，如果弟弟不听，他还会动手打弟弟。父母看到栋栋这样对弟弟，觉得非常生气，同时又有一些自责。

在历史的很长一段时间里，体罚都是一种被广泛使用且颇受欢迎的教育方式。无论是老师还是父母，都觉得对犯错的孩子施以一定程度的体罚，会让孩子加深印象，减少再次犯错的可能。

在这些父母的意识中，粗暴的教育方式是最简单、最有效的，让孩子在最短的时间内获得最深刻的教训，体罚是再好不过的选择。只是，他们并没有意识到，孩子也有自尊，时常体罚孩子，会让孩子对暴力、惩罚产生强烈的向往，可能会导致孩子恶意攻击那些比自己弱小的人，以此寻求心理上的平衡。

又或者，孩子会因为时常受到体罚，而对父母和这种教育

方式产生恐惧，胆子越来越小，性格越来越懦弱，即便在长大成人之后，也依然对体罚感到莫名的恐惧。

哥伦比亚大学的一位博士，曾对自己搜集的一项数据展开分析，用于研究父母使用体罚进行教育与孩子的行为及人生经历之间究竟存在多大的联系。结果表明：

- 体罚确实能让孩子在短时间内做出改正，但并不能教导孩子分辨对错
- 长期来看，体罚可能让孩子产生攻击性，甚至具有反社会倾向
- 频繁使用体罚的教育方式，会给孩子带来一系列的心理问题
- 体罚会让孩子害怕父母，使得他们在父母和别人面前表现得截然不同

父母对孩子进行体罚教育，会给孩子的心灵留下深深的烙印。这种糟糕的教育方式，会让孩子受到身体和心理的双重伤害。对父母来说，这或许是最简单的教育方式，但对孩子来说，他们却有可能一直生活在体罚的阴影之中。

苏霍姆林斯基说过一句教育名言：“父亲和母亲们，你们在孩子身上延续自己！”这是对父母们的一种善意提醒：如果

对孩子使用体罚的教育方式，那么孩子以后也可能用这种方式去教育自己的孩子。

也就是说，如果孩子在长大成人之后，喜欢用各种方式去体罚别人，那他很可能是受到了原生家庭的影响。父母的教育方式和家庭环境，对孩子造成了深刻的影响，让孩子逐渐变成一个喜欢体罚他人的人。

当父母沉溺于通过体罚让孩子服从自己时，他们忽视了很重要的一点，那就是孩子的这种服从只是表面上的，孩子内心深处其实是不服气甚至是反感的。用这种教育方式，非但无法让孩子发自内心地认识到错误，还会挫伤孩子的自尊心和自信心，让孩子放弃表达自我的机会。

父母的教育方式，对孩子的心理有着极为重要的影响。孩子长大成人后形成的很多心理问题，根源都在于原生家庭的教育方式不当。父母应该适当反省自己，给孩子一个相对宽松的环境，用爱替代体罚，孩子才能健康、快乐地成长。

思考与发现

1.你的父母曾经体罚过你吗？如果有，你当时的心境是怎样的？

2.对你来说，体罚这种教育方式有怎样的意义？

3.如果你是一名体罚教育的受害者，你会怎样消除它对你的影响？

期望过高，让孩子更想逃避和反抗

欢欢的母亲对他有很高的期望，对他的学习成绩非常看重。每次欢欢考完试，母亲都要详细询问他的分数、班级排名、年级排名等。欢欢为了不让母亲失望，总是十分努力地学习。随着中考临近，欢欢的课业任务越来越重，一直勉力支撑的他感觉有些力不从心。可是，母亲并没看到欢欢的努力，只是要求欢欢取得更好的成绩和名次。欢欢感觉不堪重负，对学习的兴趣大不如前。

孩子不仅是父母生命的延续，也是父母期望的寄托。父母对孩子的期望，往往没有极限，他们总是希望孩子越来越好，始终出类拔萃，成为世界上最好的那一个。

在这个知识爆炸、信息瞬息万变的新时代里，父母亲身体验到社会的激烈竞争，因此对高学历、强能力的优势有了更深刻的体会。无形之中，他们会将自身感受到的压力转嫁到孩子身上，觉得孩子只有成为人中龙凤，才有可能在这个竞争激烈的社会中立足。

从父母为孩子考虑的角度来说，对孩子抱有期待是人之常情，也是父母疼爱孩子的一种表现。而且，合理的、适当的期望，能够激发孩子的内在动力，激励孩子通过努力去获取成

功。只不过，现实中也常常出现一些问题，那就是随着孩子一点点达到小的期望，父母的期望值会越变越高，而忽视孩子的真实能力及个人意愿。如果父母的期望超过了孩子的实际能力和心理承受力，那么往往会适得其反，给孩子的心理健康带来一定的危害。

萌萌很快就要进入初中学习，可是她的成绩并不是很理想，在班里一直位居中游。

父亲对此有些担忧，害怕萌萌无法考入理想的中学。于是，他给萌萌报了许多课外兴趣班，不仅有语文、数学、英语等重点学科，还有音乐、绘画等陶冶情操的课程。

在学校学习本来就略感吃力，再加上这么多课外班，萌萌觉得学习很苦，她开始产生厌学情绪，常常逃学。

父母对孩子的期望过高，往往会给孩子带来巨大的心理压力。这一点毋庸置疑。这并不是因为孩子承受力不足，而是因为父母的某些期望已经超出了孩子的实际承受能力。为了让孩子实现更大的目标，父母便不断给孩子施加压力，增加孩子的负担，却全然不顾孩子的实际情况，这只会让孩子越来越感觉吃力，越来越想逃避。

而且，父母对孩子的过高期望中，往往掺杂着自己的某种愿望，当父母将自己的愿望过多地强加在孩子身上时，孩子可

能会慢慢丧失自己的理想和目标，对人生没有清晰的认知，不知道自己究竟该做什么。

所以说，父母对孩子抱有正确的、符合孩子自身条件的期望，才能正确引导孩子，让孩子产生积极向上的动力。想要做到这一点，父母需要做好以下几个方面的工作。

1.真正了解孩子

每个孩子都有自己的特点和优势，父母要根据孩子的实际情况，给孩子制定合适的目标，而不是根据自己的意愿或主观判断去要求孩子。只有真正了解孩子，知道孩子适合做什么、喜欢做什么，才能充分挖掘孩子的潜力。否则，孩子感受不到学习的兴趣，就会想要逃避和反抗。最终的结果是，孩子可能会挥霍自己的天赋，父母则为自己当初的决定而后悔不迭。

2.适当降低对孩子的期望值

每个人的能力都有一定的限度，孩子的自然也是如此。父母要根据孩子的实际能力，去制定相应的目标，不能一味要求孩子去做能力之外的事情。也就是说，不是不要对孩子抱有期望，而是不要对孩子抱有过高的期望。怎样才能把握好其中的度，对父母来说是一个很大的考验。如果总以较高的目标去要求孩子，很可能会让孩子一次次地遭遇失败，使得他们逐渐丧失信心，产生自卑心理。

自卑感过于强烈的话，孩子会对很多事情失去兴趣，进而放弃自己应该做出的努力。长期沉浸在放弃的念头中，孩子会变得想要逃避一切，以免被别人看到自己的弱点。

3.给孩子更多的自由空间

孩子都有自己的天性，需要一个相对自由的空间去展现自己。如果孩子没有这样的空间，或是长期被束缚在一个自己并不喜欢的空间里，那么他们的天性就无法得到释放和发展。在这种环境中待久了，孩子的心里会产生烦躁和不满，反抗很可能会成为他们最自然的选择。如果反抗之后发现无法改变现状，他们可能又会选择逃避，以免受到更大的心理伤害。

在这个世界上，并不是每个人都能成为科学家，也不是所有人都能成为文学家。各行各业都需要人才，每个领域的人才通力合作，社会才能不断进步，世界才能变得越来越美好。父母为孩子规划未来时，要根据孩子的自身情况，尽量发挥孩子最大的优势。对孩子抱有合理的期望，给孩子定一个稍加努力就能实现的目标，才能对孩子起到积极的促进作用。让孩子感受到成功的喜悦，他们才会不断努力，不断完善自我。

思考与发现

1.在你的印象中，父母对你的最大期待是什么？它给你带来怎样的影响？

2.通常来说，你会如何给自己制定目标？你的目标和父母对你的期待有多大差距？

3.一般情况下，你觉得自己的目标合理吗？父母的期待会给你带来怎样的心理变化？

第三章
别用恶语伤人，
孩子的心理更健康

事实上，孩子的态度始终来自我们的态度，因为他会模仿我们的行为，或者他会根据我们对他的态度做出反应。

——塞西尔·大卫-威尔

恶毒的言语，是对孩子心灵的虐待

冬冬是一个非常活泼的孩子，常常跟小伙伴们玩耍打闹，有时难免闯下一些祸，给父母带来不少麻烦。父亲对此十分不满，但他从来不会动手打冬冬，而是用挖苦、讽刺的方式去批评冬冬。父亲认为自己这样做是对冬冬的爱护，能让冬冬不受暴力的伤害。然而，他没想到，自己的恶毒言语给冬冬的心灵造成了伤害。冬冬变得敏感而冲动，被同学讽刺时，他甚至会用暴力方式加以反击。

在孩子幼小的心灵中，父母是生活的中心，是衡量一切的标准。父母的一举一动、一言一行，都对孩子有着深深的影响。假如父母常常对孩子说一些恶毒的话，那很可能给孩子的心灵带来巨大的创伤。

在大部分原生家庭中，父母都会对自己的孩子说一些贬损和批评的话语。这种比较正常的语言表达方式，还算不上恶毒，所以孩子并不会产生被虐待的感觉。但是，如果父母贬损的涉及孩子的长相、智力等，那对孩子的人格将会是严重的侮辱。

常常使用恶毒言语的父母，对孩子的情感往往相当漠视，他们难以意识到自己的言语对孩子的影响。他们并没有想到，

当他们说自己的孩子没脑子、长得丑，甚至表达出希望孩子没出生过的意愿时，孩子的内心可能处于崩溃的边缘。

在心理咨询中，很多在孩童时期遭受过言语虐待的人都会表达同样的观点：宁可当初被父母狠狠揍上一顿，也不愿被父母用恶毒的言语责骂。因为身体上的创伤和伤痕是可以被别人看到的，它们可以让人得到别人的同情或是成为受到父母虐待的证据。但是，言语虐待却不会留下任何外在的伤痕，只会给自己的心灵带来巨大的创伤。和父母带来的心理伤害相比，肉体上的伤口更加容易愈合一些。

按照以往的经验，孩子的教育和成长是父母和学校的共同责任，而且父母应该担负的责任明显更大一些。在这种共同意识的影响下，父母会将教育孩子视作自己的本职工作。这当然是一件好事。

只是，某些父母对孩子的管教范围过于宽泛，且认为管教孩子是自己的事情，有什么问题自己在家处理就好，自己想以怎样的方式管教就以怎样的方式管教。受此观念的影响，这些父母常常对孩子恶语相向，用恶毒的言语批评甚至责骂孩子。

一般情况下，这些父母并没有意识到自己的言语对孩子造成了心理上的影响，他们有时甚至觉得自己只是在和孩子开一些幽默的玩笑。而事实上，他们所谓的玩笑中包括挖苦、讽刺、取侮辱性的外号等。如果孩子对此表示反对或进行反击，

这些父母就可能以“孩子缺乏幽默感”作为反驳的借口。他们之所以如此，只是给自己的语言暴力穿上美丽的外衣而已。

对孩子使用恶毒言语的父母，以为孩子年龄尚小，缺乏足够的判断力，只要自己找些理由就能敷衍过去。而事实却是，年龄不大的孩子确实缺乏判断力，所以他们会将父母所说的一切都当成真实的事情。即便父母真的只是开玩笑，孩子也不会认为这是玩笑，更不要说父母是发自内心地说一些恶毒的言语了。

从小受到父母言语上的虐待，孩子的内心会变得敏感而脆弱。在整个成长过程中，一旦有人批评他们，他们就会觉得对方想要伤害甚至侮辱他们，这会让他们很难对人产生信任感，与人沟通对他们来说也是一件难以做到的事。

这种影响会一直持续下去，对孩子的心理造成巨大的伤害。而且随着时间的推移，伤害会越积越多，给孩子造成巨大的心理阴影，让孩子无法健康成长。

思考与发现

1.在你的印象中，你的父母会因为某些事情严厉地责骂你吗？如果有这样的情况，你还记得自己当时的感受吗？

2.在你身边，有没有从小在父母的责骂中长大的人？你觉得他们的性格如何？

3.如果你的孩子很淘气，你会用责骂的方式去教育他吗？

“这都是为你好”所暗藏的伤害

雯雯很喜欢运动，对踢足球、打篮球等都有很高的热情。可是，她的母亲却认为：一个女孩子，应该文静一些，激烈的运动容易造成伤害；每天和男孩子一起踢球、打球，也会给别人留下不好的印象。尽管雯雯很不情愿，但囿于母亲为自己好的初衷，雯雯还是放弃了对运动的爱好，选择学习小提琴。只不过，雯雯无法从中得到快乐。

有这样一类父母，他们总是打着为孩子好的旗号，对孩子发号施令，让孩子按照自己的要求或者规划去学习、工作、生活。一旦孩子不配合，他们就说“我是为你好”“这都是为你好”“你真不明白我的苦心”之类的话语，让孩子被迫屈从于他们。

家长将自己的恶语隐藏在教育的背后，让孩子难以做出判断。孩子如果不按照父母的指示行事，似乎就是不听从教诲，甚至会被父母认为是不识好歹。对年幼的孩子来说，父母给予自己一切，是自己最可依靠的人，又是最爱自己的人。他们所说的、所做的，都是为自己好，即便自己不认同、不想接受，也要听从父母的指令，否则自己就是不懂父母的苦心。

这种自我否定的心理压力，年幼的孩子往往难以承受，所

以他们只能隐藏自己的真实想法，选择用父母认可的那种方式去学习、工作、生活。

由于从小受到父母的暗示，孩子在不知不觉间就会受到父母的支配。即便只是一两句话，孩子也会在很短的时间内转变自己的思想，接受父母的建议。这种被暗示和支配的感觉，会一直伴随孩子，在他们长大成人之后，这种感觉依然会存在。

丽娜在成长过程中，最常听到母亲说的一句话就是“我是为了你好”。每次丽娜想要尝试某件事情，母亲表示反对的时候，总会把这句话挂在嘴边。

母亲的这种说法让丽娜非常无奈和反感，但是她小时候习惯了遵从母亲的建议，所以很少表示反对的意见。即便在参加工作之后，她也依然常常被母亲的意见左右。

有一年，公司计划派丽娜到国外进修和学习三年。她本来满心欢喜，觉得这是一个提升自己的好机会，可是她跟母亲说了公司的计划之后，母亲却说：“我觉得你不能出去。你想想，进修之后你回来，公司还会为你留着之前的职位吗？再者说，这三年的时间，你得损失多少钱？更不要说你还有可能得到更高的职位了。我说这些，都是为了你好。”

听了母亲的话，丽娜觉得很失望，但是她并没有反驳，而是选择默默接受。第二天，她跟经理说不想出国进修。就这

样，她失去了一次提升自己的机会。

在这个世界上，父母对孩子的爱是最无私的，他们为孩子做的所有事情，都是不求回报的。他们愿意为孩子做任何能够做到的事情，愿意将自己的经验告诉给孩子。他们之所以如此，是因为他们希望为孩子铺好前进的路，让孩子少走一些弯路。他们觉得，自己所做的一切，都是为了孩子好，是为了孩子的未来考虑。

从父母的角度来说，这种无微不至的照顾是伟大的、可敬的。但是，这里存在一个很大的问题，那就是父母总是以自以为好的方式去对待自己的孩子，却忽略了孩子自身的喜好和愿望。他们以“为你好”的名义去和孩子沟通，让孩子不得不接受父母的意见。

对孩子来说，表面上接受父母的“为你好”，只是一种隐忍的方式和表现。虽然孩子年幼的时候，自我意识不是很强烈，但是这种隐忍一旦成为习惯，孩子即便长大成人，也依然对“为你好”这三个字缺乏抵抗力。这很可能让他们难以做出最有利于自己的抉择，甚至会上当受骗。

父母从来没有想过自己的好心竟然会给孩子带来伤害，也很难发现孩子在原生家庭中形成的这种心理。但是这种伤害是真实存在的，即便它埋藏得很深，也有在某一天显现的可能。一旦如此，孩子的伤疤就会被揭开，心理将会受到更加猛烈的

冲击。

思考与发现

1.你的父母常常以“为你好”为理由，让你接受某些建议吗？你会选择接受吗？

2.以孩子和父母的不同身份面对“为你好”这个话题时，你的心理有什么样的变化？

3.你怎样判断自己现在或将来为孩子所做的事情是不是孩子真心需要和喜欢的？

追求完美，也别进行言辞攻击

壮壮的父母都是著名高校的毕业生，有着不错的工作和收入。在他们看来，优秀源自不断的努力，想要有所成就，必须变得更加完美。于是，他们在壮壮很小的时候便对他严加管教，以超出常规的标准去约束壮壮。而且，一旦壮壮犯错误，他们就会对他进行严厉的指责。对壮壮来说，尽管父母的一些要求已经超出了他的能力范围，可是为了达到父母的“完美”目标，他选择独自承受心理压力。随着时间的推移，他对“完美”有了越来越多的抵触，在考上大学，脱离了父母的管束之后，他逐渐失去了上进的动力。

孩子是父母的宝贝，是父母的希望。每个父亲或母亲都希望自己的孩子能成为最好的那一个。他们希望孩子变成最完美的那个，而且时不时会把自己的这种愿望表达出来，以至于他们对孩子使用恶语的时候都完全不自知，因为他们觉得自己所做的一切都是为了孩子。

在很多父母的眼中，对孩子施加肢体暴力，让他们遭受肉体上的折磨，才是严重的虐待，而言语上的指责和攻击只是一种激励孩子的方式，与虐待扯不上关系，更不会对孩子造成任何伤害。

为了让孩子变得更优秀、更完美，父母们往往愿意付出自己的一切，孩子需要什么就给孩子什么。与此同时，他们对孩子改进的速度和趋势也会有自己的认知，而且常常希望孩子能够变成自己理想中的完美人物。在实现这一目标的过程中，父母会对孩子采取一些严厉的措施，如进行言辞犀利的批评等，并且声称自己都是为了孩子考虑，这些措施都是“不得已”的行为。

然而，事实或许并不是这样。一些家长自认为是对孩子负责，让孩子变成更好的人，实质上只是为了实现自己的某些愿望，并将这些愿望强加在孩子身上。他们为了让自己的这种强制更有说服力，便用“让孩子变得更完美”作为借口。

这种隐藏在善意背后的语言伤害，让孩子难以招架。不遵从父母的愿望，就是没有上进心，不愿让自己变得更优秀。这种道德上的批判，往往会让孩子失去抵抗力，他们会勉强自己去接受父母的建议，即便父母的言辞攻击让他们难以承受，他们也依然会隐藏自己的内心世界。随着时间的推移，这些伤害会越来越深，越来越可怕，给孩子带来难以挽回的心理灾难。

即便孩子遭受了这种心灵创伤，父母往往也很难意识到。毕竟，在父母的潜意识中，他们这样做都是因为希望孩子能有更好的发展和未来。他们觉得自己做的每一件事情、每一个决定，都是站在孩子的角度上深思熟虑的结果。受到这种意识的影响，父母无论说出怎样激烈的言辞，都不会觉得这是一种伤

害。

可是，对孩子来说，这种语言上的伤害甚至比肉体上的伤害更加刻骨铭心。长期被自己的父母否定和指责，孩子的人生观和价值观都会扭曲，这甚至对整个人生都会产生负面的影响。为了尽量减少这种伤害，父母们可以在以下几个方面做出努力。

1.客观分析

父母应该根据孩子的自身状况，对孩子的发展做出客观的分析，而不该以自己的完美标准去要求孩子。要在尊重孩子的前提下，给孩子自我成长的空间。

2.克制情绪

每个孩子都是独立的个体，有表达观点和展现自我的权利。父母不能因为孩子没有遵从自己的意愿，便对孩子横加指责，对孩子进行言语方面的攻击。控制自己的情绪，跟孩子心平气和地交流，才能真正走进孩子的心里，了解孩子的心理动态。

3.多加鼓励

没有人是天生完美的，也没有人能把所有的事情都做得尽善尽美。当孩子犯错时，多给孩子一些鼓励，而不是劈头盖脸

地责骂孩子，或是埋怨孩子不求上进，才能有效保护孩子幼小的心灵，让他们体会到家庭的温暖。

每个孩子都具有强烈的上进心，他们都渴望变成更优秀的自己。只不过，他们的成长需要时间和磨砺，更需要父母的关心和陪伴。如果父母错误地认为严厉指责才能让孩子更好、更快地成长，那么最终的效果可能会适得其反，孩子很可能变成一个敷衍了事、不求上进的人。因为，他们的进取心早就被父母的责骂消磨殆尽了。

思考与发现

1.你的父母希望你变成最完美的人吗？他们怎样表达对你的期待？

2.你对孩子的要求有多严格？表现在哪些方面？

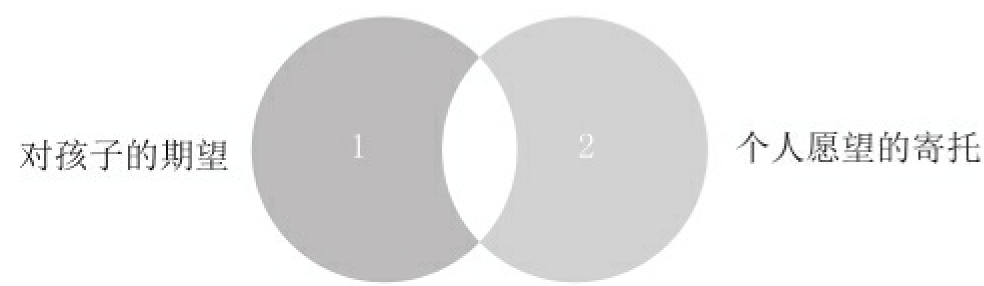
3.在你看来，父母的苛责对你产生了怎样的影响？你有想过反驳吗？

在成功之前，你需要更多努力

丁当是一个很有思想、非常独立的孩子，他很喜欢音乐，尤其喜欢弹钢琴。父母很支持他，为他买钢琴，请钢琴老师，做好一切后勤支援工作。刚刚开始学习时，丁当非常开心，每次都兴高采烈地跟着老师做各种练习。但是仅仅一个多月之后，丁当就没有了最初的热情，学习的时候总是心不在焉、错误百出。老师觉得很奇怪，便私下问丁当发生了什么事情。丁当的回答是："我只要弹错一个音符，爸爸就会说我永远都弹不好。时间久了，我慢慢觉得自己根本没有弹钢琴的天赋。"

在很多孩子的童年记忆中，父母对成功的渴望是他们遭受心灵伤害的根源所在。这是因为，一些父母对成功的渴望过于强烈，以至于忽视了自己的教育方式，不经意间用粗暴的语言去对待孩子，在孩子幼小的心灵上埋下了伤害的种子。

父母对成功的极度渴望，通常有两个方面的原因：



1.对孩子的期望

对孩子，每个父母都有“望子成龙，望女成凤”这种最朴素的希冀。他们渴望和乐于见到孩子成功，期待孩子成为别人心目中的成功人士。

2.个人愿望的寄托

每个人都有一些未能实现的强烈愿望，这是每个人心中的巨大遗憾。有些父母被这种遗憾所困，便将实现个人愿望的希望寄托在孩子身上。只不过，这些父母并没有意识到这一点，他们觉得这些愿望就是孩子自己的，是孩子迫切想要实现的。

就实际情况而言，很多时候，父母对成功的急切渴望都给孩子带来了巨大的心理压力。无论父母是出于何种初衷，他们最终采用的家庭教育方式，很可能都是一样的，那就是在孩子未能成功的时候，不是予以积极的鼓励，而是用激烈的言辞去批评孩子。他们觉得，孩子无法成功是令人失望的，尤其是在面对自己当初也未能实现的梦想时，父母的失望情绪尤其明显。这些父母并没有意识到，自己无意间表露出的失望情绪，向孩子传递了一个明显的信号：你真是一无是处，什么事情都做不好。

面对父母的质疑和否定，孩子的内心会被委屈和不满充斥：这些愿望是你们的，不是我的，我并不想这样做，也没有

兴趣这样做，我是在帮助你们实现愿望，可是你们还要责备我。受到委屈的次数越多、程度越深，孩子越会失去上进的动力，而且逆反心理会越来越严重。

在很多咨询实例中，父母承认自己虽然曾经对孩子表达过彻底否定的意思，但是他们之所以这样做，完全是恨铁不成钢。他们希望孩子不断获得成功，所以即便孩子取得不错的成绩，他们也要刻意贬低，以免孩子沾沾自喜、得意忘形。在他们看来，这样做是为了帮助孩子保持谦虚的心态，本意上并不是想要伤害孩子。

这些父母的自以为是，恰恰是孩子受到伤害的根源所在。激励孩子取得更多的进步和成功，这是十分美好的愿望，只是在激励手段的选择上，这些父母犯了错误。过度的打压，非但不会让孩子变得谦逊，反而会挫伤孩子的积极性，甚至让孩子信心全无。

在走访一些成年人的过程中，他们也毫不讳言，父母过高的期待和残酷的否定是他们自卑、懦弱的根源，而且很多人将自己无法获得成功归咎于原生家庭带来的伤害。可见，父母的否定给孩子带来了多么深的伤害。

当然，对长大成人的孩子来说，年幼时受到的伤害已经成为既定的事实，仅仅将罪责归结于父母，并不会减少伤害带来的影响。想要弥合心灵的创伤，要从正确认识自己开始，不过

度与别人比较，不过分看重别人的评价，以客观的态度去分析自己所做的每一个决定，无论是成功还是失败，都坦然接受，慢慢就会走上成功的道路。

思考与发现

1.父母对你的期待高吗？他们对成功抱有怎样的态度？

2.在你看来，怎样才算是成功？你距离理想中的成功还有多远？

3.你对失败持什么样的看法？你觉得能从失败中得到什么？

残酷讽刺，烙在心里的深深伤痕

少华是一个很有上进心的孩子，梦想着长大以后能成为一个电影明星，让所有人都认识自己。为此，他常常模仿电视和电影中的人物，自己对着镜子练习和表演。每次看到他这样，父亲就会略带讥讽地说："就你这样，还想当明星？长得没有明星气质，个子也不够高。"父亲的讽刺让少华深受伤害，他不仅慢慢放弃了自己的明星梦，也逐渐对学习失去了兴趣。没过多久，少华就从学校退学了。

和那些愿意修饰语言的父母不同，有些父母会直截了当地训斥、侮辱孩子。他们觉得，转弯抹角或是大费周折地修饰自己的语言，难以达到自己想要的警示效果。因此，他们往往会用公然辱骂、斥责等方式，表达自己对孩子的不满，甚至用带有侮辱性质的外号、口头语等对孩子展开一场残酷的恶语风暴。

这些父母认为，虽然自己的表达方式可能会有些简单粗暴，让孩子难以接受，但是，孩子只要能站在父母的角度上进行思考，就能理解父母的苦心，感受到父母对他们的浓厚爱意。

显然，这些父母不仅高估了孩子的承受能力，也低估了语

言侮辱的杀伤力。对孩子来说，父母的公然侮辱是一种莫大的心理伤害，会给他们的心灵留下深深的烙印和伤痕。在工作实践中，孩子因遭受父母讽刺而不愿回家的例子并不算少。



马丁一直缺乏自信心，很多事情都不敢去做，唯恐自己做不好，给自己和身边的人带来麻烦。

马丁的好朋友和他谈心，才知道他从小就是这样，当别的同学积极地尝试各种课外活动或体育运动时，他总是躲在一边，很少参与其中。朋友很想帮助马丁解决这个心理问题，于是带他到心理诊所寻求帮助。

通过一段时间的治疗，心理治疗师发现，马丁的这种情况

源于他小时候常常受到父亲的讽刺。马丁也不知道为什么，一旦他做错了事情，即便是一些无关痛痒的小事，他的父亲也会无情地讥讽他一番，说他表现得像个小丑一样，做什么事情都会被人嘲笑。

尽管马丁不相信自己真的像父亲所说的那样，是众人嘲笑的对象，但在数次失败之后，他越发怀疑自己的能力。他越来越感觉也许父亲说的是对的，在别人眼中，自己也许真的只是一个小丑，自己所做的一切，在别人看来都是滑稽可笑的。当这种意识越来越清晰地存在于马丁的头脑中时，他开始变得畏畏缩缩，不敢向前。

这种情况一直延续到马丁参加工作之后。在心理治疗师的帮助下，马丁才逐渐摆脱这种心理障碍，重新变得乐观自信起来。

父母对孩子的言语讽刺，从来都不是简简单单的几句话而已。对某些父母来说，他们这样做，可能是为了表现自己的幽默，想让孩子放松紧张的神经。可惜的是，孩子并不会这样认为，他们会觉得，父母对自己的讽刺是发自内心的否定。久而久之，孩子的自信心就会被摧毁殆尽。

父母对孩子的残酷讽刺，就像一柄尖利的匕首一样，会直接刺穿孩子的身体，直达他们心灵深处。这种伤害虽然无法从外表看出来，但是在孩子的心理上，已经造成了巨大的创伤。

当父母意识到自己的讽刺给孩子带来了伤害时，这种伤害可能已经变得很深，极有可能需要心理治疗师介入，才能让孩子逐渐恢复正常的心理状态。

思考与发现

1.你觉得父母的讽刺对你产生了影响吗？具体表现在哪些方面？

2.如果父母讽刺你，你会有怎样的举动？严词反驳还是默默接受？

3.在你看来，父母的哪些话最伤人？你有没有什么办法让父母不再讽刺你？

三番五次说教，怎么就是不听

慧慧有一个喜欢大声说话的母亲，她几乎每天都会听到母亲的吼叫。有很多次，慧慧正在做作业的时候，母亲偏偏要她去做别的事情。慧慧不想被打断，于是不理睬母亲。母亲叫了慧慧几次，见慧慧没有反应，嗓门便开始大起来。被母亲喊叫了一段时间之后，慧慧已经学会了充耳不闻，母亲的许多建议和指令，她都不会遵从。

进行相关调查的过程中，在与许多父母沟通时，他们都会反映一个相同的问题：孩子有时似乎对父母的指令充耳不闻，即使父母三番五次地说同一件事情，可孩子就是不听。

对孩子这样的表现，很多父母都会怒火中烧，当一次次的柔声细语的说教没有效果时，父母便会提高自己的音量，甚至开始大喊大叫。他们说话的语速很快，连珠炮一样对孩子发起语言攻势。有的时候，父母很清楚这样对孩子是错误的，但是他们就是控制不住地对孩子使用语言暴力，试图用粗暴的语言让孩子听从命令。

很多事例已经证明，即便是最有耐心的父母，也会在某些时刻对孩子大喊大叫、大发脾气。这一点不难理解，每个人都有情绪失控的时候。当情绪失控的时候，我们往往不会在意发

泄的对象。当事后感觉后悔的时候，我们可能会向孩子道歉，但对孩子来说，心理上已经受到伤害。

还有一点需要关注的是，当父母一次又一次地对孩子使用语言暴力，要求孩子听从自己的某些命令时，孩子已经在不知不觉间学会了父母的表达方式。当孩子遇到相似的情况时，他们也会使用严厉的语言去教训别人。所以，当父母看到自己的孩子使用恶语时，要先检查一下自身问题，看看是不是自己给孩子带来了不好的影响。

大声训斥孩子，可能在最初的一两次能起到一定的教育效果，但是，孩子适应这种方式之后，就会对父母的话语充耳不闻，无论父母生多大的气，孩子都置之不理。表面看来，孩子没有反抗，似乎是默默接受了父母的建议。可是实际上，孩子的心理是充满对抗的，他们任由父母去说，依然我行我素，不理会父母所说的话。孩子已经受够了伤害，学会了不与父母沟通。然而，许多父母并没有意识到，孩子的沉默并不代表默认，反而代表默默反抗。

一旦发现孩子开始对自己的指令置若罔闻，父母就必须关注一下孩子的心理状态，并自省一下，做出一些积极的改变。



1.倾听孩子的心声

孩子不听话的原因，是多种多样的。如果不去了解背后的真实原因，就一味地用大喊大叫来威慑孩子，那样只会适得其反。倾听孩子的心声，了解孩子的真实想法，才能对症下药，减少无谓的生气，且更高效地解决问题。

2.从孩子的视角去理解孩子

站在孩子的角度说，心平气和的沟通比言语粗暴的说教更容易接受一些。为了让孩子更情愿地接受建议和指令，父母必须克制自己，无论什么情况下，都要给孩子表达和解释的机会。如果孩子只扮演被动接受的角色，那么孩子就很难有做事的主动性。

3.不过分追究

孩子犯错在所难免，在犯错之后，他们内心往往已经有了愧疚感，如果父母再去过分追究，用言语去刺激、羞辱他们，孩子的自尊心就会受到极大的伤害。从心理上说，他们无法接受已经付出代价却依然被追究的现实。

4.正确看待自己的愤怒

很多父母对愤怒都有错误的解读：孩子惹自己生气，所以自己对他们大发雷霆是理所应当的。父母的心情固然可以理解，但是从实际效果来看，愤怒只会伤害孩子。即便真的很愤怒、很生气，也不意味着一定要对孩子大喊大叫。理性地表达自己的观点，孩子会更容易理解和接受。如果愤怒地吼叫，孩子的注意力就会被父母的情绪吸引，对观点的关注会无形减少。

父母对孩子的语言伤害，往往是无意间造成的。父母有时并不在意，但对孩子来说，这种伤害却是无比痛苦的。孩子的心灵已经受到伤害，父母却浑然不知，孩子只能自己默默承受，这种孤独感会让孩子逐渐封闭自己的内心世界。

所以说，父母应该常常自省，及时与孩子进行良好的沟通，以平和的心态去养育孩子。一定要谨记：对孩子大喊大叫是一种不健康的教育方式，只会起到相反的作用，促成孩子的

逆反行为，让父母与孩子的关系变得越来越疏远。

思考与发现

1.父母的大喊大叫，对你的成长有何影响？他们喊叫时你在想什么？

2.你觉得大喊大叫的教育方式可取吗？为什么？

3.父母说过很多次的指令，你会不会不听？你是怎样想的？

越嘱咐，孩子越拖延

妙妙很爱学习，也很乖巧，每天放学之后，首先要做的事情就是写家庭作业，而且写作业效率很高。这个良好的习惯，她一直保持到初中，母亲对此十分满意。到了高中之后，由于所学知识难度变大，妙妙开始觉得有些吃力，写作业的时候常常需要反复思考。母亲发现妙妙的学习效率降低，于是每天都嘱咐她要抓紧时间，不要拖拖拉拉。妙妙本来已经足够努力，只是有些问题确实解决不了。长期听到母亲的责备，妙妙深感委屈，慢慢对学习失去了兴趣。

在与诸多父母沟通的过程中，我发现一部分父母的头脑中存在一个巨大的误区。这些父母认为，只有那些具有讽刺意味的、侮辱人格的言语才是恶语，才会给孩子带来不同程度的心理伤害。

实际上，孩子对恶语的定义，与父母给出的定义是截然不同的。父母不经意间的很多言语，都会给孩子带来心灵上的长久创伤。甚至，父母无穷无尽的嘱咐，都会给孩子留下糟糕的印象。有的时候，父母想不明白，为什么自己越是嘱咐孩子，孩子越是喜欢拖延。实际上，孩子并不是不愿听父母的嘱咐，而是不喜欢父母将嘱咐变成啰唆。

林林做作业的时候非常拖拉，明明10分钟就能写完的作业，他非要磨磨蹭蹭地用半个小时，一会儿看看课外书，一会儿玩玩玩具。因为这件事，他的母亲没少说他，希望他能专心写作业。可是，她越是嘱咐，林林就越是拖延。而且，随着母亲嘱咐次数的增多，林林越来越感觉心烦，甚至患上了轻度的焦虑症。

从实际情况来说，很少有孩子能够做到不拖延地完成作业。这是由孩子的天性决定的。如果父母不去解决本质的问题，而只是从表面现象出发，看到孩子拖延就不断唠叨，那么孩子就很可能会产生逆反心理。或者，有些孩子会觉得，反正有父母督促，即便我拖延一下，他们也会及时提醒我。当他们产生这种放松心理时，拖延症就会变得越来越重。

如何引导拖延的孩子，是所有家长面对的共同难题。用絮叨的语言去嘱咐他们，已经被证明并非有效的手段。甚至，父母的唠叨会让孩子厌烦，使其在心理上与父母形成对抗。

遗憾的是，在很多真实案例中，父母竟然从来没有考虑过自己的过多嘱咐会给孩子带来怎样的心理影响。并不是他们不顾及孩子的心理，而是他们始终将嘱咐视作积极的行为，认为嘱咐越多，越能说明他们关心和爱护孩子。至于孩子心里会有怎样的理解和认知，他们并没有给予应有的关注。



每个孩子都需要父母的关心，每个父母也都给予自己的孩子最无私的关爱。只是，当关爱超过一定的限度时，即便是关心之词，也会成为令孩子难以接受的恶语，从而造成与父母的期待相反的结果。并不是孩子不求上进、不思进取，而是父母的唠叨已经让孩子失去了正常的思考能力。当这种情况发展到一定程度，孩子听到父母的嘱咐时，首先产生的念头是抗拒，而不是接受。父母越是要求，孩子越是不会去做。

没人会怀疑父母对孩子的爱，也没人质疑父母的叮嘱是为了让孩子减少犯错的可能，只是，当孩子对父母的叮嘱表现出不耐烦甚至反感时，父母需要检视一下自身，切勿在不经意间让好心的善言变成让人厌恶的恶语。

思考与发现

1.假如你已经以最高的效率在工作，领导却批评你磨磨蹭蹭，你有什么想法?

2.如果你的孩子做事总是很拖拉，你会以怎样的方式去引导他？会不会对他恶语相加?

3.在你看来，孩子的性格与学习方式有多大联系？如何让一个慢性子的孩子的学习变得高效?

第四章
长期施暴行为，
带来焦虑与恐惧的噩梦

暴力教育能让孩子变得顺从，不能让孩子变得聪明和懂事；能让孩子变得听话，不能让他们变得自觉和上进。

——尹建莉

棍棒教育于孩子成长无益

卡卡是一个很乖巧的孩子，他的母亲非常疼爱他，身边的人也都很喜欢他。在邻居的眼中，卡卡应该有着无忧无虑、自由自在的生活。然而，实际情况并非如此。卡卡的父亲有暴力倾向，常常毫无缘由地揍卡卡。母亲无力阻止父亲，卡卡每天都过着担惊受怕的生活。卡卡想不明白为什么父亲要这样对待自己，他想找到答案，却不敢去问父亲。

在许多人的童年记忆中，挨揍是一种生活的常态。有的时候，父母甚至不讲缘由，便会把孩子打一顿。更让人难以接受的是，有时明明是父母犯的错误，孩子却要成为承担过错的人。

在很长一段时间里，打孩子都是原生家庭给孩子造成心理伤害的主要原因之一。每当出现这种事情的时候，打孩子的父母往往会将原因归结于从小便受到传统思想“棍棒底下出孝子”的影响，自己小时候就有过这样的经历，感觉这对自己的成长有所裨益，所以也用这种方式来教育自己的孩子。

这些父母在自己的原生家庭中受到了“棍棒教育”，所以要给自己的孩子同样的教育。在他们看来，这是一种良好的传承。但是从心理层面来说，他们或许是在为自己小时候的遭遇

寻找一个发泄口。除此之外，他们还忽略了一点，那就是每个人的承受能力不同，并不能因为自己觉得有良好的教育效果，便将这种方式照搬到孩子身上。这种罔顾事实的嫁接，是对孩子的不负责任。孩子会在棍棒之下变得表面安静、内心叛逆，一旦孩子脱离了父母的掌控，他们就会做出一些与平时形象完全不符的事情。

还有一些父母，由于工作、生活的压力太大，或是在外面受到了某种刺激却无法发泄，回家之后便将积聚的情绪发泄到孩子身上。孩子毕竟是弱小的，根本无法反抗父母的暴力。他们没有犯下任何错误，却莫名其妙地挨打，心理建设便会慢慢走上歧途。他们会觉得是社会上的种种事情让父母变得如此残暴，因此逐渐仇视父母和社会；仇视的情绪一旦积累到一定程度，他们就很可能做出一些报复父母和社会的事情。

另外有些父母将孩子视作自己的私人物品，他们觉得孩子必须听从自己的指令，而且自己想怎样处置孩子就可以怎样处置孩子。孩子稍有越界或是不听调遣，父母就会对他们拳打脚踢。孩子完全没有人身自由，也没有独立的人格，不知道应该怎样与父母相处，也不知道自己该做什么，不该做什么，甚至对自己都没有一个明确的认知和定位。

无论父母出于什么原因和心理打孩子，他们自己都很难深刻检讨自己的行为。在父母的潜意识中，即便是打孩子，也是希望孩子长记性，更好、更快地成长。但实际上，他们打孩

子，更主要的心理原因是觉得自己的付出没有从孩子那里得到相应的回报，打孩子只是为了表明错误是孩子造成的，这样一来，打孩子就成为一种“名正言顺”“理所应当”的行为，父母的负罪感就会大大降低。

从心理学的角度来说，父母热衷于打孩子的主要原因，并不是孩子犯下了多么不可饶恕的错误，而是父母的心理建设出现了某些问题。只不过，父母不愿承认自己有问题，便将它们归罪到孩子身上。对无端受到责打的孩子来说，父母的行为不仅会给他们带来恐惧，也会让他们的人生变得阴暗。

思考与发现

1.在你看来，父母为什么喜欢打孩子？

2.你的父母曾经动手打过你吗？他们对“棍棒底下出孝子”有什么看法？

3.你有没有想过，自己在什么情况下会想动手打孩子？为什么？

戒备心理：暴力下产生的不信任感

丁磊没有亲密的朋友，习惯于独自处理事情。无论遇到多大的困难，他都不愿开口寻求帮助，因为他对别人毫无信任可言。他很少与人沟通，更不愿意提起童年的事情。他说自己对所有人都充满了戒备心，任何人都难以赢得他的信任。回顾丁磊的童年往事，似乎可以找到他不愿相信别人的答案：丁磊小时候常常被父亲打骂，那些痛苦的童年回忆让他不愿敞开心扉。

通过许多真实案例，我们不难发现：长期遭受家庭暴力的人，往往很难对别人产生信任感。也就是说，一个人的极度戒备心理，很可能与他在原生家庭中的遭遇有着紧密的联系。

一个人的心理建设过程，需要经历相当漫长的阶段。从小在暴力的环境中长大，孩子会变得恐惧一切。试想，对自己最亲近的父母都不信任，又怎么会轻易对其他人敞开心扉？

从某种角度上说，父母对孩子的暴力行为，让孩子失去了对父母的信任，这种不信任不断延伸，会让孩子对所有人都难以投出信任票。他们宁可独自面对一切，也不愿放下戒备的心理。因为他们不知道，自己的信任会给自己带来怎样糟糕的结果。

在小猛出生之前，他的父亲和母亲就常常因为一些琐事而发生争吵。

在小猛降生之后，因为教育理念不同，两人之间的矛盾更加激化。两人都觉得婚姻关系难以维系，想要离婚。但是，身边的人都劝他们，为了孩子健康成长，最好不要离婚。

在长期的争吵和打斗中，两人虽然关系越发恶化，却不知不觉形成了一个可怕的共识：都是因为小猛的出现，两人的关系才走到不可收拾的地步，造成如今这种局面的罪魁祸首，是小猛。

这种想法形成之后，两人便将所有不顺心的事情归咎于小猛，一旦情绪不佳，便对小猛施加暴力。有的时候，两个人甚至一起打小猛。

小猛不想成为父母斗争的牺牲品，却无力阻止这一切的发生。在他长大成人，终于有机会摆脱父母的掌控之后，他便像从人间蒸发一样，不再和父母联系。

小猛的父母觉得很委屈：他们为了小猛才勉强生活在一起，历尽艰难把小猛养大成人，没想到他竟然一去不回，真是枉费了他们的一番苦心。

在大多数情况下，原生家庭带来的伤害都是长期且难以消弭的。当一个孩子在年幼的时候就因遭受父母的暴力而遍体鳞

伤，那么他被伤害的就不仅仅是肉体，更严重的伤害，其实在他的心理层面。

在之前的很长一段时间里，人们都将身体伤害视作施暴的证据，并将消除这种伤害视作减少暴力伤害的关键所在。确实，肉体上的伤害是眼睛可见的，是发现暴力的最佳证据。但是，肉体上的伤口愈合了，并不代表心理上的伤口也弥合了。对孩子来说，看不见的心理伤害比看得见的肉体伤害更让他们难以接受，对他们的伤害也更加残酷和深刻。

面对父母的暴力，孩子通常会选择沉默和隐忍。尤其是在外人面前，为了保护父母的尊严，他们更加不愿说出自己内心的痛楚。当父母在外人面前对孩子表现得和蔼可亲，回家之后却对孩子拳脚相加时，孩子难免觉得父母是虚伪的。对这样的父母，孩子一定是很难产生信任感的。

父母对孩子施加的暴力行为，会对孩子的心理产生各种各样的消极影响，这在孩子的学习、工作、生活等方方面面，都会有所呈现。乃至于当孩子长大成人、参加工作、结婚生子之后，依然深受其害，他们渴望有人理解自己的心理，却又不敢相信任何人。受到这种矛盾心理的折磨，任何人都难以拥有正常的人生。

思考与发现

1.你的戒备心理很重吗？你觉得这和你小时候的经历有什么关系？

2.根据你的经验，你更愿意相信哪种性格的人？为什么？

3.你有没有遇到过戒备心极强的人？你是怎么与他们相处的？

冷暴力，不易察觉的“隐形杀手”

李成勤奋好学，但是有点儿粗心大意。很多次考试，他都因为失误丢掉几分。虽然整体成绩不错，但是父亲对此十分不满。为了让李成改掉粗心的毛病，父亲决定让李成自己去处理试卷上的错误和作业中的难题。即便李成向父亲请教解题方法，父亲也置若罔闻。父亲的这种做法，让李成备受煎熬，他慢慢关闭心门，长大后变成一个非常冷漠的人。

像许多不易察觉的暴力行为一样，我们身边也有很多冷暴力行为。父母对孩子施加冷暴力的时候，不会对孩子拳脚相加，也不会对孩子冷嘲热讽，而只是在相当长的一段时间里，对孩子不理不睬，似乎孩子和他们没有任何关系一般。

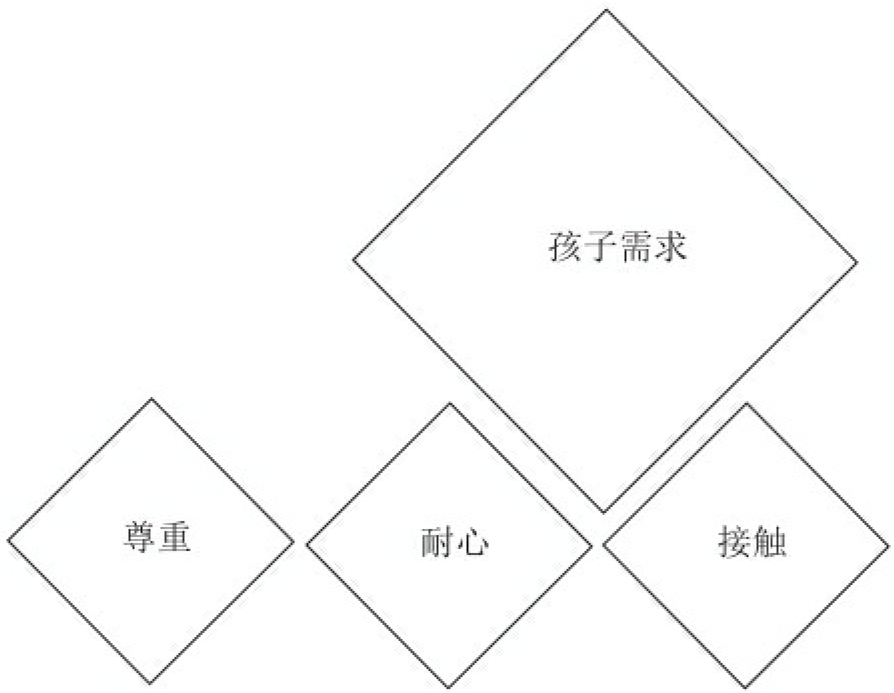
父母与孩子之间的亲密关系，建立在长期的相处、接触之上。如果父母对孩子的关心和爱护都相对较少，也忽视孩子的需求和实际情况，那么孩子就会感觉受到冷落，很难与父母建立感情的纽带。在这种环境中长大的孩子，往往在某些方面会有性格缺陷，他们的心理建设也并不健全。



美国著名的心理学家南希·麦克威廉斯说过："家庭对儿童的最大伤害，莫过于对儿童遭受创伤和丧失事件后采取漠不关心和冷漠的态度，这会直接导致孩子从此不再相信他自己的知觉和感受，所以，未来他也不会和周围的环境发生真正的关系。他所能发展出的只有敏感、警惕、恐惧、不安等这些原始的防御机制。"

可见，父母对孩子的冷暴力行为，会对孩子的心理造成负面影响，令他们未来的成长蒙上一层阴影。从许多角度来说，将冷暴力称作"隐形杀手"都不为过。

对父母来说，不但要对孩子的身体健康给予足够的关注，同时要关心孩子的心理状态，在满足孩子物质需要的同时，也要了解、满足孩子的心理需求。为此，父母应该在以下几个方面多加注意。



1.尊重孩子的内心

孩子的思想及思维方式都和成年人的有很大的不同，父母要尊重他们的内心，而不能以自己的认知去看待孩子。在孩子的世界里，有公主、王子、天使、恶魔……这些都是他们所津津乐道的话题。当孩子与父母提及这些美好的故事时，父母应该学会倾听，让孩子知道父母是尊重他们的，跟他们的内心是

贴近的。

2.耐心地教育孩子

所有的孩子都会有犯错和失败的时候，也会有遇到棘手问题和沉重挫折的时候。当孩子因为某些事情而陷入低迷状态或困境时，父母千万不要将孩子冷落一旁，让他们自己找解决方案，而要保持足够的耐心，条分缕析地为孩子做好分析，降低孩子再次犯错的概率。

3.与孩子增加接触

这里所说的接触，并不只是言语上的沟通，还包括更多的身体接触。当孩子尚在子宫中孕育时，就与母亲建立了亲密的联系。随着年龄的增长，这种亲密的接触越来越少，但是孩子不仅不会减少期望，反而会对与父母接触产生更多的渴望。

在孩子的潜意识中，他们对与父母接触有种天然的向往。他们很喜欢被父母抱抱，当被温暖的怀抱抱着的时候，孩子有一种安全的感觉，这对孩子信任感的培养是很重要的。

被父母以冷暴力的方式养大的孩子，通常都是十分冷漠的。他们甚至无法从最亲近的父母那里得到安全感，过上平静的生活，与其他人交往时，就更加难以信任别人和倾注自己的真实感情了。

思考与发现

1.你有没有经历过冷暴力？你从中得到了什么经验、教训？

2.你身边的朋友们对冷暴力有什么看法？你们的关注点有什么不同？

3.父母的冷暴力对孩子的成长有什么影响？

心理创伤带来了应激障碍

亮亮有一个嗜酒成性的父亲，父亲常常要喝到酩酊大醉才回家。更糟糕的是，父亲喝酒之后就喜欢打人，亮亮因此遭过不少罪。对亮亮来说，父亲的脚步声是最恐怖的声音。一听到父亲那熟悉的脚步声，亮亮就觉得非常害怕。即便在父亲清醒的时候，亮亮也不敢上前跟他说话。对父亲的深深恐惧，让他们变得越来越生疏。

相对成年人来说，孩子的心灵是脆弱的。他们在经历某种创伤后，往往需要更长的时间去平复心情、更多的空间去化解心中的伤痛。对任何一个孩子来说，遭受创伤都是一种非常糟糕的体验，因为创伤带来的某种阴影，可能会在某个瞬间侵扰孩子的心，让孩子始终生活在心理阴影之中。

心理阴影的存在，会让孩子难以正常地生活，他们会担惊受怕，像惊弓之鸟一般，唯恐创伤再次出现。长时间地生活在这种恐惧之中，孩子的心理难免会变得脆弱而敏感。如果创伤给他们留下的印象过于深刻，他们很可能会患上应激障碍。

引发创伤后应激障碍的有可能是一场差点让孩子失去生命的自然灾害，有可能是一次令孩子不愿回想的家庭暴力伤害，也有可能是一场让孩子伤心欲绝的亲人的葬礼。无论是哪一种

创伤，它都会在很长一段时间里一直困扰着孩子，让孩子的内心饱受摧残。

五岁时的一天，宁宁到河边玩耍，结果不小心掉进河里。他的父亲及时发现，立即跳进河里将宁宁救了上来，可是父亲却因体力不支而不幸去世。

在很长的一段时间里，宁宁都精神恍惚，每天坐在门口等着父亲回家。有的时候，他会突然间流下眼泪，母亲问及原因，他的回答永远只有一个："我要爸爸回家。"无论母亲怎么劝说，宁宁都一直坐在那里。

母亲看着宁宁的样子，自然而然地想起丈夫离世的原因。再加上宁宁每天失魂落魄，一副缺乏上进心的样子，宁宁的母亲心生气愤，便将所有的责任都归咎于宁宁，对宁宁粗言冷语，用语言暴力攻击宁宁。

宁宁虽然非常害怕，可是想到父亲是因为自己而死，他便默默地选择了接受母亲的语言暴力。可是，虽然外表装作可以接受，他的内心却已经遭受了重大的打击。他变得越来越胆小，常常莫名地发抖。每当听到母亲的脚步声，他就想找个地方藏起来。

宁宁的精神状态越来越差，几乎每天晚上都要做噩梦。有的时候，他会哭着醒来，发现自己竟然缩在床底下。

宁宁的遭遇并不是特例。在我们走访过的许多家庭中，都或多或少地存在这种情况。可惜的是，很多父母并没有意识到，当他们对孩子施加暴力时，孩子并不是没有受伤，而是选择了默默接受。



这种心理上的伤害，会给孩子带来深刻而长久的影响。也许连孩子自己都没意识到，可能在某一天、某一时刻，他们心里的伤痕就会显现出来，给他们造成难以估量的伤害。

有些父母或许觉得，伤痛会随着时间的推移而逐渐消失，所以没有必要过度关注孩子的心理状态，也不需要给他任何心理疏导。这种想法是大错特错的。对任何一个儿童来说，心理

创伤都是难以抹平的。对那些遭受过创伤的儿童来说，真正令他们痛苦的伤口并不在身体上，而在他们的心灵中。那些我们无法看到的伤痛，更应该引起我们的重视，如果不能积极、及时地治疗这些伤痛，那这些儿童可能会痛苦一生。

思考与发现

1.你的父母有没有给你带来什么严重的心理创伤？你是如何克服的？

2.父母的哪些行为是你最不能接受的？你会怎样与父母沟通？

3.在你看来，父母应该怎样做，才能让孩子少遭受心理伤害？

施暴与爱——矛盾的结合体

明明是一个活泼好动、头脑聪明的男孩，他的脑子里常常会出现一些与众不同的新颖想法。有时，他会跟父亲聊一聊自己的计划，但是在父亲看来，他的大部分计划都是异想天开。父亲觉得明明是在挥霍天赋，所以总是否定明明的计划，希望明明能够按照自己的思路去学习和成长。可是，明明有自己的主意。父亲见明明固执己见，便用暴力的方式，希望明明有所改变。他觉得，自己是因为爱明明，不希望明明浪费天赋，才不得已使用暴力。

“爱之深，责之切”，许多父母对孩子爱得过于深沉，所以责备起来也就越发痛切。他们当然希望向孩子展现自己的爱，只是在孩子无法满足他们的期待时，他们又会狠狠责罚。

这种矛盾的心态，不仅在折磨父母，也在折磨孩子。孩子无法判断，父母究竟是爱自己的，还是讨厌自己的。为什么有时看到的是父母慈爱的一面，有时看到的又是父母残暴的一面？

当父母将“爱之深，责之切”作为自己施暴的理由时，孩子会觉得是自己在某些方面做得不够好，所以才让父母使用暴力。他们会将责任归咎于自己，默认父母施暴是可以接受的行

为。而对父母来说，有了一个冠冕堂皇的理由，他们便可以肆无忌惮地对孩子发泄怒火，施加暴力。

爱和施暴本来应该是一对矛盾体，可是在这类父母身上却能同时存在。不能说他们不爱自己的孩子，只是他们对孩子的爱有些畸形，正常人往往难以理解和接受。

如果父母对自己的孩子因爱生怒，那往往是因为父母给爱下的定义出现了偏差。爱孩子就应该接受孩子的一切，只爱孩子的优点，却嫌弃孩子的缺点，这种爱是不完整的。如果因为某些缺点便对孩子施加暴力，还要粉饰这种错误的行为，那通常可以说明，父母的心理已经出现了问题。

当父母因爱而产生施暴的冲动时，可以试着从以下几个方面着手，尽量改变自己的心态。

1.克制情绪

试着放松，不要被冲动的情绪控制。在平静的心态下，更容易做出客观的评价。做出相对准确的判断之后再采取下一步行动，往往可以减少对孩子的无谓的伤害。这么做，不仅是对孩子负责，也能减轻自己的情绪负担。

2.适当权衡

面对爱与施暴的矛盾，适当的权衡是必须的。通过比较，

就能发现自己究竟是真的爱孩子，还是借着爱孩子的名义展示自己的权威，给施加暴力找到“合理”的借口。一旦找到答案，父母就会发现，真爱远比施暴的教育效果要好得多。

3.循序渐进

孩子的成长和学习都需要时间，父母不能急于求成，更不能拔苗助长。按照成长的规律，给孩子制定符合其自身条件的目标，才能降低孩子失败的概率。这样做，不仅能提升孩子的自信心，也能减少父母责备孩子的机会，让暴力行为没有施展的空间。

父母对孩子的爱，无私而强烈，两者需要处于均衡的状态，才能让孩子切身体会爱的温暖。如果因为爱得过于强烈，便想掌控孩子的一切，甚至将孩子视作自己的玩偶，想打就打，想骂就骂，那么这种爱其实已经发生质变，是无法让孩子接受的。

父母之所以处于施暴和爱的矛盾之中，是因为他们对爱的认知有偏差。如果不及时改变这种认知，那么它就会在原生家庭中不断传递和扩散，对孩子将来的生活产生负面的影响。

在我们身边，有一些因爱施暴的例子。有些人一边说着“你知道我有多爱你吗”，一边对自己的爱人施加暴力。在他们看来，施暴是爱的一种极端表现，只是很多人无法理解这种

爱的方式罢了。但每一个有理性的人，都应该明白一点：在任何情况下，施暴都是不被允许的。任何人、任何事、任何理由，都不能成为施暴的挡箭牌。

思考与发现

1.你的父母曾对你施暴吗？你怎么看待“爱之深，责之切”这句话？

2.你身边的朋友有没有遭受父母暴力的经历？他们是怎样处理那段回忆的？

3.在你看来，父母施暴会对孩子造成哪些方面的影响？具体表现是什么？

暴力行为：受虐后的怒火宣泄

冯飞的脾气十分暴躁，稍有不顺心就会大发雷霆，很多人都很害怕他。其实冯飞非常苦恼，因为他自己也不知道为什么会这样。老师发现了冯飞遇到的问题，于是和他展开了一场积极的对话。通过谈话，老师意识到，冯飞是因为在家里受到了父亲的打骂，却无法发泄，于是选择将怒火撒向了无辜的同学。

尹建莉说："暴力教育能让孩子变得顺从，不能让孩子变得聪明和懂事；能让孩子变得听话，不能让他们变得自觉和上进。"

也就是说，父母的施暴行为，虽然可以让孩子表面上变得听话，可是对他们的心智发展及积极态度的形成，并没有任何的帮助。

而很多施暴的家长恰恰没有意识到这一点，或者说，他们根本不在意这一点。他们想要的结果，只是让孩子安静下来，不要给自己添任何的麻烦。当父母被烦躁的情绪控制时，这种粗暴的举动是可以理解的。但是，当他们平静下来之后，就会后悔地发现，自己的行为给孩子树立了负面的典型，孩子会学着他们的样子，将施暴当作宣泄怒火的方式。

相信很多父母已经发现，自己的孩子有一定的暴力倾向，一旦有人让他们生气，那么他们就会用武力去解决问题。当他们怒火中烧时，无论是谁，都难以说服他们。如果父母此时还没意识到问题的根源所在，还用施暴的方式去惩罚孩子，那么孩子的暴力行为只会愈演愈烈。

在一个充满暴力的原生家庭中，孩子往往会形成两种心态：

（1）尽量躲避，减少被施暴的可能。

（2）在家庭中受到的伤害，要转嫁到别人身上，这样才能平复心情。

还有一种可能出现的心态，那就是与父母针锋相对，反抗父母的暴力行为。相对前两种心态，这种心态其实才是最主动的，也是最正确的。只不过，这种心态往往在最初遭受暴力的时候比较容易出现，如果反抗之后依然遭受暴打，那么和父母力量悬殊的孩子往往就会放弃反抗。毕竟，挨一顿打比挨两顿打要强。

受父母长期施暴的影响，孩子对暴力的认知会产生偏差，甚至产生畸形心理。他们一方面担心受到父母的打骂，另一方面又向往通过暴力去赢得一些东西。在家庭中受到了打骂和不公平待遇之后，他们为了保持内心的平衡，往往会将这些转嫁

给无辜的人，于是孩子便会有暴力行为。这种暴力就像流行感冒一样，会迅速传给身边的人。也许在不经意之间，孩子就从受害者变成了施暴者。

这种转化的出现，许多父母也许觉得不可思议，但是，这一切的源头，就是父母对孩子施暴。父母给孩子带来了负面和消极情绪，孩子在家无法表达，就只能到外面去发泄。由此，一条施暴行为的传播链就形成了。

思考与发现

1.你有没有过在遭受暴力之后将怒火发泄到别人身上的经历？当时是什么感觉？

2.如果你有一个暴力性极强的父亲，你会尝试怎样与他相处？

3.孩子有暴力行为，父母应该在其中担负什么责任？

第五章
过度的控制欲，
束缚与压制下的挣扎

生命的意义就在于选择，只有不断地为自己的人生做选择，这个人才算活过。相反，假若自己的人生总是被别人选择，那么这个人可以说是白活了。

——武志红

从“孩子服从一切”说起

豆豆的父母离婚之后，母亲便带着他到另一个城市生活，两个人相依为命。豆豆很懂事，知道母亲辛苦，不想让母亲分心，所以对母亲非常顺从。母亲看到豆豆的表现，觉得非常欣慰，更是把所有的希望都寄托在豆豆身上，希望豆豆能成为自己的骄傲。在这种心态的驱使下，母亲开始为豆豆规划人生发展方向，她希望豆豆能听从自己的安排，服从自己的一切指令。没想到的是，随着年龄的增长，豆豆对母亲的安排越发不满，甚至常常和她发生争吵。

在很多人的印象中，现在的孩子都是父母的掌上明珠。孩子想要什么，父母都会尽量满足。孩子往往掌控主动权，父母是孩子命令的执行者。

表面看来，父母确实很顺从孩子的意思。但就实际而言，掌控主动权的其实是父母，父母想满足孩子就满足孩子，不想满足孩子就拒绝孩子。而孩子，表面是发号施令的人，实际是遵从父母意愿的接受者。

以往的经验表明，懂事的孩子是可爱的，越是懂事听话的孩子，父母越是喜欢，越会给予他们关爱和照顾。对大多数父母来说，孩子听话就是懂事的表现之一。因此，只要孩子愿意

听从父母的安排，父母便会积极满足孩子的一切愿望。反之，孩子就会被认定为调皮、捣蛋，父母往往不愿意为他们做那么多事情。



从年龄方面来说，父母确实比孩子的处世经验多一些，孩子服从父母的安排，不仅有利于传承，而且可以少走弯路，避免许多失败的可能。这是千百年来一点点延续下来的传统，在人类社会的发展过程中，已经被证明确实对孩子和人类社会的发展有益。

人类有发达的头脑，具有强大的思考能力。人类往往会在充分思考之后再去做出决定，以求让自己获得最大化的利益。

在思考的过程中，人一般会有两种思维方式：一种是改变外界环境去适应自己，另一种是改变自己去适应外界环境。这两种思维方式，并存于人的头脑中，具体采用哪种，往往要依据实际情况才能做出决定。

在许多年幼孩子的意识中，父母和外界环境都是难以抵抗的。面对已经或者将要遭受伤害的局面，孩子往往会选择改变自己去适应外界。因此，就出现了孩子往往表现得顺从父母的情况。

当“孩子服从父母”成为一种社会默认的规则时，产生共鸣的父母便将它作为与孩子相处的一条准则。甚至，有些父母在不知不觉间将这一所谓的准则的作用不断放大，希望“孩子服从一切”，却全然不顾孩子服从父母的行为背后的心理因素。

父母对孩子的要求越来越高，希望掌控的东西越来越多。从孩子应该吃什么、穿什么，到孩子应该学什么专业、报考什么大学，能够安排的一切事务，父母全都想掌控手中。他们觉得，孩子听从自己的安排，可以更快地走向成功，可以拥有更好的人生。

然而，父母并没有意识到，过于服从父母的孩子往往缺乏主见，没有自主的判断力和独立的行动能力。因为，在长期受到父母支配的情况下，他们已经习惯于被人安排。如果没有人发号施令，他们反而会心生迷茫、手足无措。这就是“孩子服

从一切”带来的严重后果。可惜的是，许多父母非但没有意识到这一点，反而以“孩子会服从我的一切指令”为荣。

不得不说，这是家庭教育和现代教育的一种悲哀。从孩子的心理层面着手，了解孩子“服从”背后的深层次原因。从心理的角度对孩子展开引导，孩子才能走出“被迫服从”的心理误区。让孩子意识到强迫自己服从会积累消极的情绪，心理会处于不健康的状态。给孩子逐步学习和改进的空间，孩子才能逐渐摆脱父母的控制，身心得到解放。

思考与发现

1.生活中，你常常见到父母强迫孩子服从自己的命令的情况吗？孩子通常会有怎样的表现？

2.在你的印象中，父母有没有要求你服从他们的一切要求？你是怎么应对的？

3.你觉得，父母的控制欲对你产生了怎样的影响？你有想要操控一切的想法吗？

控制欲源自“不再被需要”心理

小梦的母亲对她呵护有加，凡事都替她考虑得十分周全。从小学到高中，小梦和母亲的关系一直都很好，两个人像是无话不说的好朋友一样。可是，在小梦填报高考志愿时，两个人却发生了激烈的矛盾。母亲希望小梦填报本地的院校，小梦却希望到外面看一看，走一走。两人的意见难以达成一致，母亲甚至以绝食相要挟。小梦怎么也想不明白，往日里那个和蔼可亲的母亲怎么会变成眼前的样子。

世界上的任何一个人，都或多或少地有一些控制欲。有些人是想掌控身边的人，有些人是想掌控身边的事物。一旦我们想要掌控的人或事脱离预定的轨道，我们就会变得不安，甚至感到恐惧。从某种意义上说，我们的控制欲其实源自心理层面的某种不安全感。

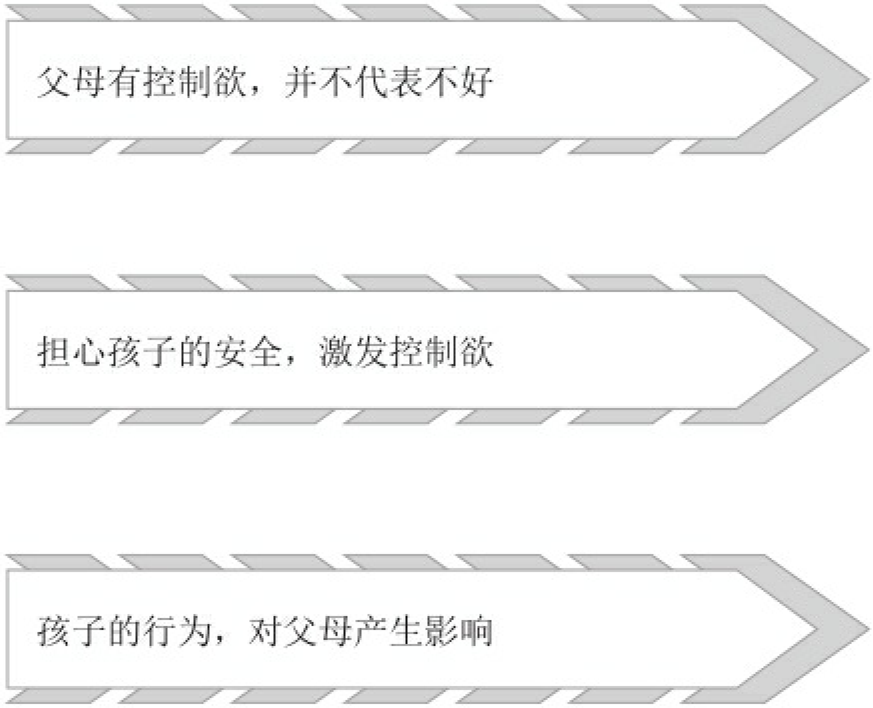
一般情况下，我们越害怕失去某些东西，就越想把它们紧紧抓在手里，似乎只有这样，才能获得安全感。因为我们害怕失去，害怕失去某些本属于我们的东西之后，我们的内心会变得空空落落。

孩子是父母生命的延续，从出生开始，孩子便陪伴在父母身边，如果有一天，孩子长大了，想要从父母身边离开，父母

在心理上自然难以接受。虽然他们明知道孩子逐渐长大是难以违背的自然规律，但是从心理上来说，父母依然会觉得难以接受。他们渴望自己成为孩子生命的重要组成部分，就像孩子是自己生命的重要组成部分一样。因此，当父母感觉到孩子逐渐成长，不再需要他们的时候，他们的内心就会变得空虚。为了减少空虚带来的心理和情感折磨，有些父母会不自觉地选择走进孩子的“领地”，试图掌控孩子，让孩子意识到他们存在的价值。

尤其是在孩子生理上已经长大，心理层面却未成熟的阶段，父母和孩子之间的矛盾是最激烈和明显的。在这个阶段，父母的控制欲望会非常强烈。毕竟，孩子生命的最初二十来年，父母把所有的精力都用在了孩子身上。孩子突然要脱离自己，寻求独立生活，父母难免会产生不安全感，甚至会感到恐慌。

从这个角度上说，父母并不是天生有控制欲。他们只是担心自己会远离孩子的生活，成为孩子可有可无的附属品，所以才千方百计地通过控制孩子来体现自己的存在感。面对父母的过度控制，孩子应该在以下几个方面保持正确的认识。



1.父母有控制欲，并不代表不好

父母对孩子充满控制欲，从本质上说是因为他们对孩子爱得过于强烈，希望自己成为孩子生命的重要组成部分。虽然父母忽视了孩子的内心感受，但并不意味着他们不好，他们只是使用了错误的表达方式。如果孩子因此便顶撞甚至伤害父母，那么彼此之间的关系将变得生疏，甚至难以调和。

2.担心孩子的安全，激发控制欲

父母对孩子的强烈控制欲，与父母缺乏安全感有很大的关系。与自己朝夕相处的孩子，突然要脱离自己的掌控，父母会担心孩子在外面遭遇危险，所以不希望孩子独自去做一些事

情。不管孩子去哪里，做什么，父母都希望能有所掌控，这样可以更好地控制风险。在理解这一点的基础上，孩子可以平静地与父母进行沟通，让父母明白自己已经长大了，父母不必过分担心和掌控。



3.孩子的行为，对父母产生影响

那些极富个性、自主能力强的孩子，往往让父母有更强烈的危机感。父母会觉得，孩子与他们渐行渐远。为了避免这种情况的发生，他们选择对孩子加强控制，希望可以与孩子保持亲密的关系。如果孩子可以让父母从心理上感觉亲近，那么父母对孩子的掌控欲就会降低，亲子关系也会变得更加和谐。

面对逐渐长大的孩子，很多父母会选择一些错误的教育和相处方式，使得双方的关系变得越来越糟糕。孩子从小在父母的掌控下长大，独立能力会偏弱一些，真正离开父母的呵护之后，很难在社会上有立足之地。一旦孩子将这种后果归咎于父母对自己的掌控，那么亲子之间就会产生许多冲突和矛盾。

对父母和孩子来说，过度掌控会带来更多的负面影响。如果能保持同理心，给予对方更多的理解，那么沟通就会变得简单，家庭成员的关系也会变得更加融洽。

思考与发现

1.在你的印象中，父母是否有过“不再被需要”的担忧？你是怎么处理的？

2.父母对孩子的过度掌控，对孩子的心理会产生什么影响？父母又抱有什么样的心理？

3.如果有机会，你会用什么方式告诉父母你依然需要他们？

“我来帮你”的动机——间接操控

苗苗的父亲很疼爱她，无论她有什么需要，父亲都能给她最快速、最有效的支持和帮助。长此以往，父亲习惯了为苗苗提供帮助，即便有时苗苗不需要，父亲也会热情地提供帮助。随着时间的推移，苗苗对父亲的帮助有了逆反心理，因为她想独立做一件事情的愿望根本没有实现的可能。终于有一天，苗苗对父亲发了一通脾气之后，摔门而出。父亲愣愣地站在原地，脑子里一片空白。

在父母的眼里，孩子永远都是孩子，无论孩子是10岁还是20岁，是30岁还是40岁，即便到了古稀、耄耋之年，孩子也依然是孩子。对父母来说，“孩子”这一身份是一种心理上的认知，与年龄大小无关。

父母永远都不放心孩子，总觉得孩子有考虑不周的地方，帮助孩子是父母一生的重要使命和工作。一旦发现孩子遇到什么困难，“我来帮你”总是父母头脑中闪过的第一个想法。

孩子年幼的时候，父母的帮助可以让他们更顺利地成长。可是随着孩子慢慢长大，他们逐渐有了自己的想法，他们想要独立去做一些事情的时候，父母的帮助就会显得有些不合时宜。有些时候，孩子或许并不需要帮助，他们更加享受独立做

好一件事情的成就感。父母想要给予帮助，孩子却不想接受帮助，这种时候，孩子的心理和父母的心理就会产生冲突。

孩子开始拒绝父母对自己的帮助时，说明他们已经有了自主的意识。但对父母来说，这意味着孩子将要独自面对许多未知的事情，可能遭受许多挫折和失败，这是父母不能接受的。因此，父母可能会选择强迫孩子接受自己的帮助，以达到间接操控孩子的目的。他们认为，只有将孩子牢牢控制在自己手里，孩子才能更好地成长。

不能说父母的这种想法有错，因为就本质而言，父母是为了孩子考虑。但是，如果这种掌控超过正常的限度，那就会对孩子造成心理上的伤害。面对想要间接操控自己的父母，孩子可以试着从以下几个方面逐渐改变父母的心态。

1.与父母积极沟通

父母对孩子都抱有很高的期待，期待一旦过高，孩子难以独自实现的时候，父母就会想要帮助，进而对孩子产生过度的控制欲。想要改变这种情况，孩子需要与父母多多地积极沟通，让父母明白自己有目标，也有能力去做一些事情，不需要父母处处提供帮助。如果能说服父母，想必父母的控制欲就会有所降低。

2.常常自我反省

一般来说，父母对孩子的帮助和操控都是有一定限度的。如果父母总是想要帮助孩子，那么孩子就该自我反省一下，是不是自己确实没有独立自主的能力，以至于让父母这样担心。如果发现确实是自身能力不足导致父母操控欲望增强，那么就要及时提升自身能力，让父母安心地放手。

3.用行动说服父母

所谓事实胜于雄辩，如果只是用语言劝说父母，相信父母始终难以相信。如果能用实际行动证明父母的担忧是不必要的，父母的想法是错误的，那么父母更愿意改变自己的想法，从心理上接受孩子长大的事实。他们会逐渐改变自己，最终做到放宽对孩子的控制。

美国育儿专家西尔斯说过："爱孩子需要恰如其分，表达爱也要有尺度和分寸，只有如此，爱才不会成为变态的掩饰。"

父母帮助孩子的出发点是好的，但是有些帮助并没有兼顾实际情况。孩子的成长是不可逆的自然规律，父母无法做到永远掌控孩子。给孩子一定的自由，让孩子在舒适的环境中成长，孩子才不会在父母的束缚中挣扎。在这样的环境中长大的孩子，才不会受到原生家庭的伤害。

思考与发现

1.你的父母常常要求帮助你吗？你是从什么时候开始明确拒绝他们的帮助的？

2.父母为你提供的帮助，对你的成长有什么积极作用或者消极影响呢？

3.对父母的间接操控，你有什么看法？想过怎么改变这种局面吗？

过于听话=缺乏主见

莎莎的母亲是一个非常强势的人，她说的话，莎莎从来不会表示反对。母亲觉得莎莎很听话，对莎莎在这方面的表现非常满意。只不过，母亲慢慢察觉到，莎莎不只听她的话，对别人的话也十分听从。这让莎莎的母亲有些难以接受。自己那么有主见，莎莎怎么是一个这么没有主见的人呢？看到莎莎唯唯诺诺的样子，母亲就大发雷霆。

在很多父母看来，听话是孩子的一个很大的优点，和邻里聊天的时候，也常常把孩子的这个优点挂在嘴边。有的时候，父母甚至认为孩子听话就说明孩子很懂事，能理解父母的苦心。

固然，孩子听话，父母比较省心，也节约了很多与孩子进行口舌之争的时间。但是，如果孩子过于听话，对父母的任何建议都不打折扣地执行，那么孩子就可能失去自主表达的动力，他们不敢说出自己的想法，就只能被动接受。如果父母忽视这一情况，长此以往，孩子就会变得缺乏主见。

妈妈：“宝贝，去动物园还是博物馆？”

儿子：“去博物馆。”

妈妈：“还是去动物园吧，博物馆人太多了。”

儿子：“好吧。”

妈妈：“去动物园先看长颈鹿还是海豹？”

儿子：“看海豹。”

妈妈：“还是先看长颈鹿吧，海豹表演的时间太长了。”

儿子：“好。”

妈妈：“你想喝什么？果汁还是矿泉水？”

儿子：“果汁。”

妈妈：“我觉得还是喝矿泉水吧，喝果汁对牙齿不好。”

在我们身边，这样的场景经常会上演，这样的对话几乎每个人都曾经历过。表面上，父母给了孩子自主选择的权利，可是当孩子做出选择的时候，父母往往又加以否定。有许多父母并非有意为之，但从实际效果来看，孩子在长期不被父母认可的过程中，逐渐学会了顺从父母的意见，直至变成一个无比听话的孩子。

这是因为，孩子只要表达了与父母不同的意见，父母就会否定甚至反驳孩子，直至孩子学会服从。受到父母长期的否

定，孩子会觉得自己做什么都是错的，进而丧失信心。孩子慢慢地不敢表达自己的观点，变得越来越唯唯诺诺，无论父母说什么，他们都不表示反对。他们看似乖巧听话，实际是由于父母的管制而变得懦弱。



当孩子长大之后，果真缺乏主见的时候，父母往往又会责备自己的孩子，觉得他们连主见都没有，很难成就大事。然而，这些父母并没有意识到，正是孩子小时候过于听从父母的话，才失去了自己决断的机会，自然无法形成自主意识。

如果父母总是以自己的标准去要求孩子，总是将自己的意

愿强加在孩子身上，那么孩子就会不自觉地顺从父母的意愿。这种听话，并不是孩子发自内心的，而是因为受到了父母在心理方面的伤害，才做出的一种自我保护行为。

有人曾说："我们每个人都应该听取别人的意见，但这绝对不是为了顺从别人，而是为了对得起自己的良心。"孩子听从父母的意见，不应该以博得父母的好感为目的，而要在明辨是非的基础上，做出最正确的判断。

身为合格的父母，首先要懂得尊重孩子，要知道对孩子进行过分的掌控会让孩子倍感束缚和压抑。当心理压力积聚到一定程度时，父母眼中那个听话的孩子，很可能就会走向另一个极端。

李玫瑾教授曾说："孩子的问题往往是成年人造成的，孩子的每种心理或者行为问题，一定和父母的行为有关，和父母的教育方式有关。"

过于听话的孩子，长大之后往往缺乏主见，这并不是孩子的错，而是父母的教育方式出了问题。只有不强迫孩子听父母的，给孩子自己决断的机会，孩子才能越来越有主见。优秀的父母，应该给孩子表达的机会，在孩子提出正确的观点时，应该给予积极的支持，这样才能不断培养孩子的自主能力。

思考与发现

1.你的身边，有缺乏主见的朋友吗？他们有什么样的表现？

2.你觉得，主见对一个人具有怎样重要的意义？你有什么方法可以增强主见性？

3.小时候，你是一个非常听话的孩子吗？你觉得自己现在的性格受小时候的影响有多大？

专制下被扼杀的天性

皮皮是家里的独生子，而且是在父亲40岁时才降临到这个世界的，因此父亲对他十分在意，唯恐他受到一点儿伤害和委屈。父亲为皮皮制订了各种严格计划，以确保皮皮能安心学习和安全玩耍。只是，这些计划剥夺了皮皮的一些自由，让皮皮无法像其他小朋友一样享受属于自己的童年快乐。父亲要求皮皮严格执行计划，否则皮皮就会被罚站、斥责等。无力反抗的情况下，皮皮对父亲产生了极大的反感，表面遵从，背后却无视父亲的要求。

专制是一种相对原始的心理防御机制，它反映出的信息是专制者往往具有深深的不安全感。在专制者的眼中，所有的事情都应该以他们的意志为中心，否则他们就无法找到存在感和证明自己的价值。

在原生家庭中，父母专制的方式，通常是对孩子的占有和掌控。孩子似乎是他们的私人物品，只是他们表现专制力的工具，他们想怎样对待孩子就怎样对待孩子，想如何要求孩子就如何要求孩子。在专制型父母的眼里，整个世界都要围绕在自己周围，更不要说一个小小的家庭和身为家庭一员的孩子。

在这种畸形的关系里，孩子存在的主要意义，是维持父母

的存在感。也就是说，专制型父母要靠孩子来证明自己的价值。这类父母的存在感完全依赖于自己孩子的存在，一旦孩子脱离了原生家庭，那么父母也就觉得自己失去了存在的意义。

这类父母的关键问题，在于缺乏安全感。他们很怕孩子远离甚至抛弃自己，所以以专制的方式让孩子陪伴在自己身边，以此凸显自己的重要性。他们觉得只有通过孩子才能体现自我价值，拥有完整的人生。

专制型父母的这种做法，会对孩子造成非常严重的负面影响：

（1）孩子失去了做自己的机会，人格可能出现残缺。

（2）孩子长期受到压制，心理状态极不稳定，容易做出极端行为。

（3）孩子对父母充满恐惧和敌对情绪，严重时甚至对父母产生怨恨。

由专制型父母养育的孩子，往往会因为屈服于别人的力量而忽视自己的感受，他们常常宁可牺牲自己的利益，也要尽量去满足别人的需求。这种思维和行为方式是受到了原生家庭中父母的影响。孩子如果不遵从父母的意愿，那么非但无法得到父母的任何喜爱，还可能受到一定的惩罚。所以，孩子只能选择扼杀自己的天性，以满足父母的要求。久而久之，这种思维

成为一种定式，对孩子日后的成长也产生了影响。

尤其对与专制方性别相同的孩子来说，这种影响的程度更深、表现更明显。一个与专制型父亲生活在一起的男孩，往往很难对男性这一性别产生认同感；一个与专制型母亲生活在一起的女孩，则很难完成对女性这一性别的认同。其中的原因其实很简单，专制型父母的霸道、强权作风让孩子对他们充满恐惧，孩子不希望自己像专制的父母一样，所以潜意识中不愿对父母的性别表示认同。

长期处于这种否定现实的状态中，孩子的心理会受到影响，进而引发一系列严重的后果。

1.无法完成性别认同

孩子对性别的认同，最先是通过认同父母中的同性来完成的。同性专制型父母给孩子带来的伤害，会让他们无法对父母产生认同，也就无法完成性别认同。在这种情况下，孩子就会出现男孩女性化或女孩男性化的可能。

2.产生社交恐惧

孩子对父母的专制会有不满、恐惧、愤怒、憎恨等情绪，随着年龄的增长，这些情绪会逐渐泛化到权威、同性的人身上，乃至所有人。这会让孩子畏惧与人接触，从而产生社交恐惧。

3.影响婚姻关系

父母中的同性对孩子的压制，也体现在孩子对父母中的异性的喜爱上。由此泛化出去，孩子将无法与异性正常交往。即便结婚之后，在与另一半相处的过程中，原生家庭带来的不好体验也依然会对孩子的心理产生深切的影响，令夫妻之间产生隔阂，难以亲密相处。

生活于父母专制环境中的孩子，一般都很害怕犯错和失败，更不敢违背父母的意愿。他们没有自己的目标和人生，更无法展现自己的天性。他们存在的意义和价值，似乎就是为了协助专制型父母证明专制的力量。

受到专制型父母的影响，孩子很可能在长大成人后变成一个比父母更加专制的人。在某些人看来，这都是父母的错，于是他们将责任归咎于原生家庭。可是，如果明白“己所不欲，勿施于人”的道理，那就万万不该将自己承受过的痛苦再施加到别人的身上。只有摆正自己的心态，化解心中的怨气，原谅父母的专制，才能彻底摆脱专制心理的控制。

思考与发现

1.你的父母是专制的人吗？他们是如何与你相处的？

2.你了解过专制型的父母吗？他们是如何掌控孩子的？

3.在你看来，父母的专制会对孩子造成什么影响？孩子应该怎样消解这些影响？

管束过度，剥夺孩子的选择权

璐璐从小就在母亲的过度关怀下长大，小到穿什么衣服、吃什么水果，大到上什么兴趣班、高考志愿怎么填，全都由母亲决定。璐璐好不容易熬到大学毕业，将要步入工作岗位，母亲依然要为璐璐选择的工作把关。感觉自己已经长大成人，可以自己做出选择的璐璐，这一次没有听从母亲的建议，毅然选择了一个自己喜欢的工作。母亲震惊于璐璐的表现，也对璐璐的“不识好歹”十分不满。

对任何一个人来说，选择权都是非常珍贵的。没有选择权的人生，是没有目标和动力的。对孩子来说，这样的人生是残酷的。

在实地走访中，我们有这样一种体会：很多孩子之所以和父母产生矛盾，原因在于父母管束过度，剥夺了孩子的选择权。

许多家长并未意识到这一点，他们认为给孩子一定程度的约束，是因为担心孩子，而非刻意管束孩子。“担心孩子”这个理由为父母的控制欲找到了一个很好的托词，但是孩子对此意见颇多。孩子想要自主权，父母却要无情剥夺，孩子难免心生不满。

韩梅是一位年轻的妈妈，但不到30岁的人，看上去却像40多岁。

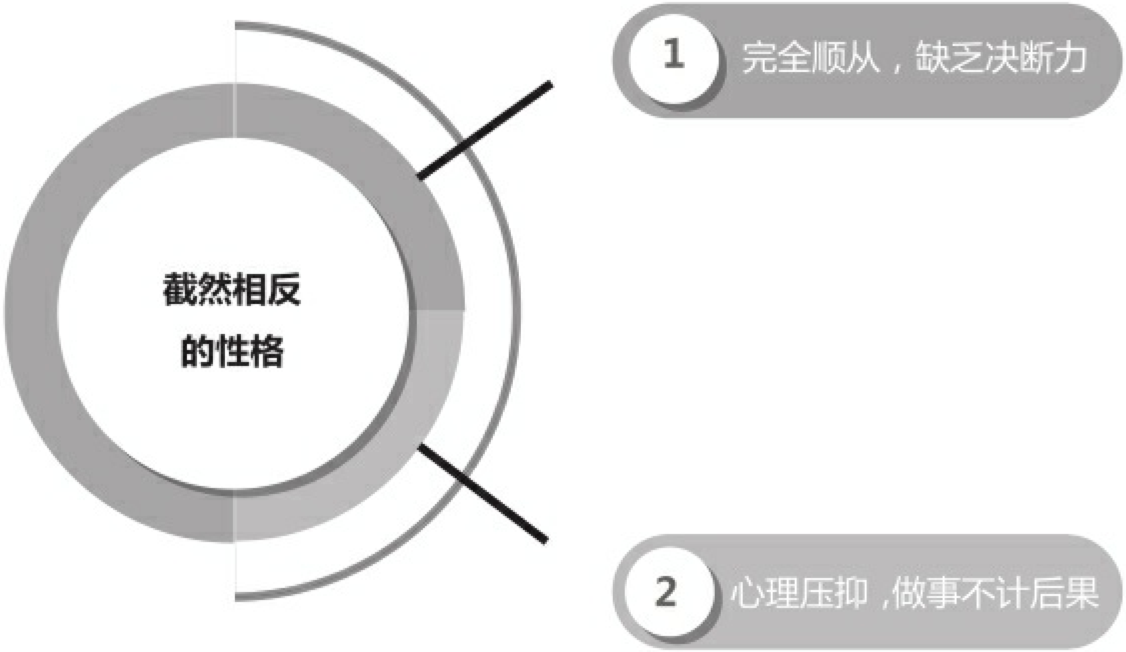
关于自己显老的原因，她有自己的解释："孩子太不让人省心了。要给他洗衣、做饭、辅导学习，几乎每件事情我都得管，根本没有时间打扮自己。"

看看韩梅一天的日程安排，我们确实觉得她真的太忙了，基本没有时间去做自己的事情。比如，孩子要穿什么衣服，吃什么饭，喝什么饮料，玩什么玩具，看什么节目，跟谁一起玩耍，参与什么游戏、活动等，韩梅样样都要加以管束。她完全不给孩子选择的机会，而是将一切权利都握在自己手中。

韩梅将所有时间都用在孩子身上，却时常被孩子嫌弃。有时孩子不愿接受她的安排，大哭大闹，她依然不为所动，坚持要孩子按照她的要求行事。

在日常生活中，像韩梅这样管束孩子的情况简直司空见惯。父母们总以各种各样的借口让孩子按照自己的指令行事，不给孩子选择的机会。在父母看来，自己这样做完全是为了孩子考虑；但在孩子的意识中，这种安排好的生活并没有什么乐趣可言。这就是父母与孩子之间的心理矛盾。父母越事无巨细地管理孩子的一切，孩子越容易受到心理的伤害。

缺失选择权的孩子，往往会形成两种截然相反的性格。



1.完全顺从，缺乏决断力

完全顺从父母的孩子，习惯于接受父母的管束，凡事都依赖父母，自己却无法做出决定。他们更愿意过被父母安排好的生活，这样无须自己考虑过多事情。或是他们即便想要考虑，也没有那样的能力。

2.心理压抑，做事不计后果

孩子被父母管束过严，很多想做的事情都无法去做，这会让他们的心里产生压抑感。当情绪压力累积到一定阶段，他们想要发泄，就会不计后果地去做事情。在潜意识里，他们会觉得，即便出了问题，父母也会给自己善后。

武志红曾说："生命的意义就在于选择，只有不断地为自己的人生做选择，这个人才算活过。相反，假若自己的人生总是被别人选择，那么这个人可以说是白活了。"如果孩子从小就被剥夺了选择权，孩子处理事情的能力就难以得到锻炼，他们也很难真正体会生活和生命的意义。

相关的实验已经证明，当孩子拥有自主选择权的时候，他们的主动性和行动力都更强，因为他们要对自己的选择负责，要用实际行动去达成最好的目标。

然而，很多家长并没有意识到孩子对选择权的重视，也忽视了孩子独立性格的培养。在孩子成长的过程中，父母给予孩子一定的管束，让他们在一个有限制的空间内成长，是对孩子的应有保护。但是这种保护如果过于严密，以至于为孩子画出各种条条框框，那就不是明智之举了。

孩子的未来由他们自己决定，父母不可能一直陪伴在他们身边。总是替孩子做选择，实际是在变相打压孩子的想法。孩子不敢表达，不用思考，他们失去的就不仅仅是在错误中学习的机会，而是一个完整的人生。

思考与发现

1.小的时候，父母对你的管束多吗？你对那样的生活是怎么看待的？

2.你有没有想过怎样才能摆脱父母的过分管束？你采取的方法确实奏效了吗？

3.在内心深处，你对父母的管束是否有过怨恨？你是怎样消除这种情绪的？

第六章
抵御家庭伤害，
构建自我保护的外壳

就算没有父母的支持，甚至没有父母的准许，自己也可以在治愈原生家庭之伤的道路上走下去。

——朵拉陈

取悦父母，以求换来家庭和谐

布丁是家里的开心果，一直很受父母的喜爱。他总能想出各种方法去逗乐父母，让整个家庭沉浸在快乐之中。在父母看来，布丁是一个无忧无虑地享受生活的可爱孩子，但布丁内心深处却深感煎熬。有时他并不想虚伪地取悦父母，但是为了维持家庭的和谐，让父母开开心心，他只能勉强自己去做那些让父母快乐的事。布丁偶尔会感觉很疲惫，他觉得自己承受了许多在这个年纪不该承受的东西。

在我们身边，孩子取悦父母、下属取悦上司等现象屡见不鲜。许多人将取悦他人看作一种心理疾病，认为这是卑微和缺乏主见的外在表现。甚至，有些人将取悦和溜须拍马画上了等号。

取悦症几乎是一种社会通病，这一点毋庸置疑。但是，取悦这种行为，并不是我们在成长过程中逐渐学会的，而是我们尚是婴儿的时候就已经会做的。那时，我们就已经知道冲父母微笑，以便获得他们的好感。所以可以说，取悦别人几乎是我们的一种本能。为了获得更好的生存环境，我们会不自觉地做一些事情，让身边的人感觉高兴。对孩子来说，尤其如此。他们为了保护自己，于是努力取悦父母，让父母更疼爱自己，这样可以尽量降低遭受伤害的可能。

在一个原生家庭中，孩子总是最容易受到伤害的。无论是父母虐待孩子，还是父母之间发生争吵、打斗，最终遭殃的都是孩子。孩子常常会通过自己的方式去维护家庭的和谐。在他们的力量范围之内，取悦父母显然是一个很好的选项。他们天真地认为，只要父母高兴，就不会发生争吵和打斗，所有人就会和谐相处。

抱着这种想法，孩子往往会隐藏自己的想法，为了换得和谐，他们会委屈自己做很多事情。在他们的意识中，做所有事情都要先考虑别人，尽量满足别人的愿望。随着年龄的增长，这种意识会越来越明显，他们已经变得不知道如何去表达自己的观点，甚至完全没有自己的想法。在不断取悦的过程中，他们慢慢失去了自己的个性，变得随和甚至懦弱。他们迷失了自我，出现了对个人定位的障碍。而这一切的根源，就是孩子害怕受到伤害。

由此可见，原生家庭给孩子带来的伤害，会给他们的心理带来极大影响。这类孩子虽然随和、好说话，在人群中会是比较受欢迎的交往对象，但是对孩子本身来说，他们很怕发生冲突和招惹别人，所以并不愿意与别人有过多的接触。有的时候，他们宁可封闭自己的内心，自己去承受一切痛苦，也不愿意敞开心扉，找人倾诉苦闷。

长期处于这样的状态之中，人很容易变得脆弱、敏感。他们可能常常想象自己受到伤害，因此在某些事情刚刚有些不好

的苗头时便选择逃避，以此来最大限度地保护自己。可是实际上，所谓的伤害，只不过是他们的想象。他们只是将自己头脑中的幻想当作真实发生的事情。这就是长期隐藏自己的想法，结果形成了惯性思维。

习惯性取悦父母或他人的意识，有一些确实是原生家庭带来的，但是，最终决定如何行动的，还是我们自己。想要消除原生家庭的影响，减少取悦的行为，还是要从心理方面做出改变。

1.认可自己

告诉自己，你已经做得足够多、足够好，没有必要非得用取悦的方式去赢得别人的认可。要对自己多一些信心，你完全可以去做自己想做的事情。

2.表达自己的观点

你可以表达自己的观点，而不必担心会让别人讨厌，因为敢于表露内心的你，更加真实、可靠，反倒可能让别人更加喜欢你。

原生家庭中对父母的取悦，其实是一种简单的本能。但是随着取悦次数的增多、取悦范围的扩大，这种行为很可能变成一种习惯，使得我们变成渴望以取悦赢得认可的人。但是，只要认真分析和感受一下，就不难发现，取悦心理完全可以有所

改变，只不过你要先在心理上做好足够的准备，且有克服困难的决心。

思考与发现

1.小的时候，你会时常取悦自己的父母吗？你为什么会这样做？

2.父母发生争吵时，你会觉得是自己的责任吗？你会怎样安抚他们？

3.你的家庭成员能够和谐相处吗？原因是什么？

减少伤害，不给孩子离家出走的理由

兵兵满脸愁容地带着成绩单回家了，他的成绩不太好。他把成绩单递给母亲的时候有些忐忑不安。母亲接过成绩单一看，立刻怒火中烧，举手就朝兵兵的脸上打去。兵兵哭着说："妈妈，求您别打我，我已经很努力了！"母亲却不理会兵兵，依旧打个不停。兵兵难以承受，抓住一个空档迅速冲出家门，在外面待了三天。兵兵的母亲急得发狂，四处向人打探孩子的消息，弄得家里鸡飞狗跳。

提起离家出走，很多父母就神情严肃甚至心生恐惧。在各种媒体平台上，孩子以离家出走的方式来挑战父母权威的新闻屡见不鲜，而且，这种方式往往十分奏效，很多父母对此束手无策。

相关数据已经表明，孩子离家出走的年龄阶段正往低龄化发展。可以说，这个问题已经不单单是家庭问题，而是逐渐成为一个严重的社会问题。如果任由其发展，整个社会都将尝到它所带来的恶果。

一项调查结果显示：孩子离家出走的主要原因，是在家里受到了某种伤害。孩子无法抗拒伤害，所以想以离家出走的方式逃离伤害。然而，对孩子离家出走的原因，很多家长并没有

清晰的认知。在处理这一问题时，也不是所有的父母都能做到合理、有效。一般来说，父母将离家出走的孩子找回来之后，通常采用三种方式与孩子相处。

1.严加看管

很多父母经历了孩子离家出走的事情之后，最担心出现的情况就是孩子再次离家出走。因此，他们的第一选择往往是牢牢看管孩子，不给他离家出走的机会。然而，如果不能解决孩子的心理问题，那孩子会寻找一切机会再次逃离家庭。

2.放纵娇惯

孩子离家出走，对父母来说是重大的打击。父母在担心孩子之余，为了避免重蹈覆辙，还有一种想法是顺从孩子，让孩子想干什么就干什么，想要什么就有什么。父母想要以这种方式来赢得孩子的好感，确保孩子不再有离家出走的心思。至于孩子究竟为什么离家出走，他们却并不关心。他们也没去想，这种放纵娇惯，会让孩子变得有恃无恐，当孩子直接提出离家出走的要求时，父母顺从也不是，阻止也不是。

3.维持前态

面对离家出走的孩子，有些父母会觉得，孩子只是一时兴起，并不是有意为之，所以没有必要过分担忧，只要像以前一样与孩子相处就可以了。让孩子自己去反思离家出走的行为，

孩子才能得到更大的裨益。一般情况下，孩子离家出走都是有内在原因的。即便真的只是一时兴起，如果父母不进行正确的疏导，孩子也可能将一时兴起变成常态。

从父母常常采用的三种相处方式来看，他们都忽视了一个非常重要的因素，那就是孩子的心理状态。对孩子离家出走这件事，一定不能简单地只看表面现象，而要分析事情背后的深层心理原因。

当父母遇到这样的事情时，首先要分析一下出现这种现象的原因，然后再根据不同的情况引导孩子，或是采取相应的预防措施。

1.学习成绩不好

有些孩子的学习成绩不好，或是考试分数没能达到父母的期待，父母便对他们严厉批评甚至横加指责。父母的眼中只有分数和名次，却没有看到孩子在学习过程中所做的努力。孩子离家出走，是为了释放压力，让心灵得到解脱。

2.受到家庭伤害

有一部分孩子离家出走的原因，是受到了父母的伤害。父母用一些孩子难以接受的词语去形容他们，或是将一些本不该由孩子承担的错误强加到孩子身上。为了唤回父母对自己真心的爱，孩子选择以离家出走的方式来表明自己的态度。

3.父母争吵

在一个原生家庭中，父母的关系对孩子的心理有着巨大的影响。父母之间的争吵，是促使孩子离家出走的重要原因之一。如果孩子每天生活在纠纷不断的家庭中，他们会心生厌烦，于是以离家出走的方式逃离令人讨厌的环境，也以此惩罚不顾及孩子的父母。

4.从众心理

从众心理很容易影响一个人的行为，对孩子来说尤甚。当一群拥有相似心理状态的小伙伴聚在一起时，往往更容易做出离家出走的决定。这就是很多孩子会选择结伴离家出走的原因所在。

相对成年人而言，孩子的心理承受能力显然不够强大。在遇到一些自己无法解决的重大问题或心里感觉委屈时，孩子很可能选择一走了之，而对其造成的后果考虑不够周全。

面对离家出走的孩子，父母不能只是指责，而要多多考量孩子的心理变化，找到孩子做出这一举动的内在原因。只有从心理层面上解决根本问题，减轻孩子的心理负担，让孩子不再遭受家庭的伤害，孩子才能真正摆脱心理困境，不再离家出走。

思考与发现

1.你对离家出走这种行为有什么看法？怎样才能减少孩子离家出走的现象？

2.你有过离家出走的冲动吗？是在什么情况下？最终结果如何？

3.家庭造成的伤害与孩子离家出走之间有什么联系？怎样才能减少伤害？

用投射扭曲感知，转移内心感受

远远的父母很喜欢男孩子，这个名字是她出生之前就已经定下的。虽然远远是个女孩，但父母把她当作男孩来养，让她穿男孩的衣服，剪男式的短发，还让她参加男孩的活动。远远很喜欢漂亮的裙子和洋娃娃，虽然她曾表达这样的想法，可是父母不给她买。远远意识到自己无法得到想要的东西之后，她开始去想，也许父母是为了锻炼自己，所以才把自己装扮成男孩的样子。她不断劝自己接受父母的安排，可是随着时间的推移，她内心的反抗情绪越来越强烈。

在心理学上，有一个著名的效应，叫作投射效应。投射是心理学上的一个专业术语，它表达的意思是：我们常常根据自己的需求和情绪来评判别人的感受，结果导致自己的感知发生扭曲，与实际情况相去甚远。

比如，我们在判断别人对自己的印象时，往往会受自我认知的影响，根据自己对自己的认知去猜测别人的看法。或者，我们的父亲非常严厉，在受他训斥的时候我们从来不敢反抗，于是，在工作中受到训斥时，我们会认为这是理所应当的，因此不敢表达自己的观点。又或者，我们从小就生活在一个无忧无虑的环境中，对外界没有丝毫的防备，所以即便遇到坏人，也会对他充满亲切感和信任感。

通过这些例子不难看出，投射会让我们的感知发生偏差，投射之后得出的结论，自然有失偏颇。

在我们的生活中，感知是不可或缺的组成部分，通过感知外界的人、事、物，我们才能对这个世界有更多的认识。其他各种心理功能，都是建立在感知这个基础之上的。所以说，当投射让我们的感知发生扭曲时，我们往往是难以发现的。

当然，这并不是说我们无法发现投射对感知的影响。善于自省的人，常常会对自己的心理进行检视，进而纠正扭曲的感知。还有一些人，在受到伤害之后，会主动进行某种投射，以便改变自己的感知，减轻自己的痛苦。

表面看来，投射在一定程度上减少了痛苦，但就实际效果而言，这种行为的本质就是逃避事实，不敢正视自己的心理阴影。

比如，一个孩子遭到父亲的责打，他不敢反抗，于是告诉自己，所有的孩子都会挨打。这样想着，他会觉得心里舒服许多。孩子的投射行为，让他得到了心理的安慰，却也忽视了一个事实——

很多孩子并不会遭到父母的责打。

孩子用投射的方式，让自己暂时少受痛苦的折磨。短期内，他的心理能够承受。但是，随着他逐渐成长，在和同学们

的交流中，他发现大多数同学都很受父母疼爱之后，他之前为自己建立起来的心理防线就会崩塌。这时，家庭对他造成的伤害，会以数倍甚至数十倍的力量去冲击他的内心。这很可能让他产生严重的心理障碍，认为自己遭受的一切不公都源于自己的家庭，乃至于对家庭和父母产生极大的敌意。

投射可以暂时减少痛苦，却无法从心理层面解决我们遇到的问题。当家庭伤害不幸降临到我们身上的时候，真实地表达自己的内心感受，让其他家庭成员意识到伤害带来的后果，最大程度降低伤害再次发生的可能，这才是保护自己、维护家庭的最好选择。

思考与发现

1.你有过扭曲的感知吗？怎么样才能意识到它的存在？

2.遭受伤害之后，你会怎样安慰自己，减轻痛苦？

3.你觉得投射对自己产生过怎样的影响？你如何看待这些影响？

在伪装和隐藏下获得心理突围

岩岩的父亲常年在外地工作，与岩岩相处的时间十分有限。每次回来，岩岩的父亲总以一副严肃的面孔出现，对岩岩的要求十分严格。一旦岩岩犯错，父亲就会给他一定的惩罚。岩岩并不喜欢父亲对待自己的态度，但是为了免遭处罚，他总在父亲面前表现得很好。而在父亲出差之后，他就会在母亲面前表现自己真实的一面。

生活在社会中，每个人都要遵守一定的社会准则，这是在社会中生存下去的基本条件之一。毕竟，相对整个社会而言，个人只是其中的一个小分子，只有个人去适应社会，断然没有让社会去适应个人的道理。

在原生家庭这个小集体中，孩子往往要学会适应父母。尽管有些孩子在家里是说一不二的小公主、小王子，但是拥有绝对话语权的依然是父母。孩子能够得到的玩具、衣服、鞋子等，都是父母提供的，所以有些父母会觉得，孩子什么都该听自己的。如果不听话，孩子就可能受到父母的责罚。正是在这种情况下，许多孩子为了避免遭到伤害，也只能隐藏自己的内心，以伪装过的面目出现在父母面前。

学会适度伪装，是生存的必备技能，对人的成长和生活也

是有益处的。对身边的人来说，这种伪装是可以接受的。但是，一旦伪装过度，乃至于将它变成彻头彻尾的欺骗，那就会成为一个严重的问题。

尤其对涉世未深的小孩来说，他们看到满是伪装的人际交往方式，就会默认这种遮遮掩掩的交往方式就是人际关系的本质。随着年龄逐渐变大，他们伪装的技巧也越来越高。而且，他们越来越觉得，自己靠伪装就能在社会上生存，只要能做到见什么人说什么话，就能和身边的人顺畅沟通，在交际场合中如鱼得水。

然而，实际情况并非如他们所想的那般。在伪装和隐藏的前提下，所有的沟通和交往都是不真实的，人们根本无法建立起紧固的联结关系。而且，一个隐藏真实想法，不愿表露内心世界的人，会让人觉得不可相信，让人无法产生安全感。在充满怀疑和危险感的心理状态下，人们通常不会向对方敞开心扉，做出的回应也大多是敷衍了事而已。

即便人们已经意识到，这种只做表面功夫的沟通对双方并没有什么实在的意义，人们也依然对伪装自己乐此不疲。在我们的心里面，有一种意识，就是在某些时刻伪装自己，让对方感觉舒心，这是一种尊重。确实，每个人都有期待被尊重的心理，但是这种尊重应该建立在真实的、发自内心的基础之上。

令人遗憾的现实却是，有些人的伪装已经超出了应有的范

围。他们所做的事情并不是真的为了表达尊重，而是希望掩藏自己的畏惧和恐慌。他们不敢卸下伪装，是因为害怕别人无法接受真实的他们。



比如，某些人明明没有足够的能力去帮助别人完成某件事情，但是为了维持所谓的关系，便硬着头皮答应下来。这种情况下，即便能够兑现承诺，自己也要付出巨大的精力，对自己损害很大；如果无法践行诺言，又难免会被请托人责备，彼此之间的关系也会因此疏离。

这些人并没有意识到，为了避免遭到伤害或被疏远而强迫自己生活在伪装的面具之下，只会让自己的心理负担越来越

重，而且很有可能在未来的某一天被人发现自己的真实面目。真的到了无法挽回的那一天，之前所做的一切努力都将白费，想要保护自己的愿望注定要落空。

越是隐藏自己，越会将自己的内心世界埋藏起来，这会导致彼此之间的感情越来越冷淡，人际关系就会变得越来越糟糕。也就是说，伪装自己并不能实现建立和维持良好关系的目的。只有适当表现真实的自己，为沟通增加一些真诚和趣味，彼此之间的关系才能变得越来越稳定。

在尝试做出改变时，想要一下子就变得真诚是很难的。我们需要做的是，先肯定自己已经做出的努力，然后逐渐改变心态，意识到自己是一个独立的个体，不必非得伪装自己去赢得别人的欢心。尊重自己，表达自己，才能得到别人的认可，增强彼此的联系。

思考与发现

1.在你的印象中，有没有为了免遭父母责罚而隐藏内心想法的情况？

2.你觉得在原生家庭中遭受的伤害，对你与他人的沟通产生了什么影响？

3.你想过改变自己习惯性隐藏的行为方式吗？最终是怎样做的？

用攻击性的愤怒，保持安全界限

仔仔的自尊心很强，什么事情都必须做到完美才算满意。父亲对此并不认同，所以时不时说一些否定仔仔的话。仔仔很不喜欢父亲这样说自己，因此备受打击。长期受到父亲的心理打击，仔仔变得异常敏感。一旦身边的人与仔仔聊到关于失败或是缺点的话题，他就会立刻爆发怒火，甚至对那人充满敌意。身边的人不知其中的缘由，慢慢都远离仔仔，不再接触他。

感觉危险来临时，我们通常最先采取的措施是抵御，当发现抵御无法消除危险时，我们便会将抵御升级为反攻。这是人的一种本能，是为了保护自己而采取的一种应急措施。这种本能与生俱来，只是并不常常表现出来。一旦遇到某些让我们忍无可忍的情况，我们的攻击性就会立刻爆发出来。在诸多攻击情绪中，愤怒是比较常见的一种。

在适当的时候表现愤怒，能够震慑对方，保护我们自己的安全。只不过，有的时候，由于受到过往感受的影响，我们会不自觉地将自己放在弱势的位置上，并由此联想起自己在原生家庭中曾遭受的种种伤害。如此一来，我们常常很容易臆想自己受到了别人的攻击。比如，别人说的一些很客观的话，可能会让我们产生被羞辱的感觉，进而爆发愤怒情绪，攻击对方。

实际上，这种感受并不是真实情况的反应，而是长期压抑自己的愤怒，使得我们承受了巨大的心理压力。这种压力让我们的意识产生了一定程度的虚幻感，于是想象别人对自己发起了攻击，我们的攻击性由此被激发，继而对虚幻的攻击进行自卫甚至反击。

归根结底，这种愤怒情绪的出现，是因为我们的心灵曾受到一定程度的伤害。伤口时刻在提醒我们避免重蹈覆辙，所以我们稍微感受到危险的存在，便会做出剧烈的反应。

在生活的某个瞬间，相信很多人都有这样的经历：自己无意间说了一句话，突然让沟通的对象勃然大怒。自己都不知道为什么，就惹得对方生气，两个人的关系也变得冷淡下来。你觉得对方莫名其妙，对方觉得你是在攻击他，之所以产生这样的误会，就是心理伤害在作怪。

而且，越容易冲动的人，越容易受到这种困扰的侵袭。怒火中烧的时候，他们不会意识到情绪对自己产生了怎样的消极影响，一旦情绪平静下来，看到自己的愤怒带来的种种后果，他们立刻就会后悔不迭，甚至发誓再也不轻易发火。然而，当心理阴影再次被触及时，他们又会愤怒起来。

米粒平时给人的印象是温婉大方、气质不凡的。在公司里，她人缘很好，身边总是围着很多朋友。

有一天，同事们聊到童年的家庭生活，一位同事便顺嘴问了米粒一句。没想到，米粒立刻怒火中烧，对那人大发雷霆。几乎没人相信，发怒的米粒和平日里的米粒是同一个人，因为她发怒时像完全变成了另外一个人。

事后，米粒向那位同事道歉，虽然得到了谅解，但是她在同事心目中的印象已经发生了极大的改变。

用愤怒的方式来保护自己，这是一种固有的心理机制。它的存在对我们是有益的，可以让我们免遭更多的伤害。从本质上说，许多人表现出愤怒，是为了保护自己的安全界限，让那些可能伤害自己的人彻底远离。这种潜意识中存在的安全预防机制，很可能源于幼年时期遭受的某种伤害，它牢牢地刻印在我们的脑海中，始终难以抹去。

在某些时刻，我们为了保护自己免遭伤害，就会不由自主地运用愤怒情绪。只不过，由于我们对某些伤害的灵敏度过高，所以常常做出一些误判，以至于在冲动中发了一些不该发的火。也就是说，无论是抑制愤怒，还是过度发泄愤怒，对我们及身边的人来说，都是很不好的一种选择。

在想要表达愤怒之前，试着平复一下情绪，客观地看待对方的言行，仔细分析一下对方是不是真的有攻击或伤害我们的意图，然后再采取下一步措施。这样一来，我们会变得越来越理智，对愤怒的克制会做得越来越好。

思考与发现

1.当你感受到敌意的时候，会毫不犹豫地发泄怒火，还是采取其他措施？

2.你在大发雷霆之后，会时常觉得后悔吗？你会怎样补救？

3.如果遇到伤害，你的攻击性会变强吗？强到什么程度？

摆正心态，上瘾无助于消除痛苦

小路的父亲脾气十分暴躁，遇到什么不顺心的事情，总是将怒气撒到小路身上。小路时常遭到父亲的莫名打骂，心里很痛苦，但是他无法改变局面，所以最先想到的就是逃避。一个偶然的机会，他喝了一些酒，结果发现它可以麻醉自己。结果，随着时间的推移，他喝的酒越来越多，逐渐产生了酒瘾。好不容易大学毕业之后，小路的酒瘾让他无法正常工作，对生活也产生了消极的影响。

在原生家庭中受到伤害时，很多人的第一反应都是选择逃避。尤其对反抗能力不足、可选方式不多的孩子来说，逃避是远离痛苦的最好选择。在诸多逃避方式中，对某种东西上瘾是很多人的选择之一。

购物、抽烟、喝酒等，都是孩子麻痹自己的方式，它们虽然无法帮助孩子彻底摆脱痛苦，却能短暂地转移孩子的注意力，让孩子暂时远离痛苦的现实。

对某种东西上瘾之后，过瘾的过程会给我们带来感官上的享受。这是因为，这种东西能够刺激我们释放多巴胺，也就是我们常说的“快乐的荷尔蒙”，以此让我们感受到快乐，从而忘记不快乐的事情。我们感受到的快乐越多，上瘾的程度就越

深，对这种东西的依赖性也就越强。如果让我们上瘾的东西具有很强的破坏性，那么我们就很难摆脱它的控制。

利用上瘾，我们确实可以短暂获得快乐，但问题在于，无论是哪种形式的上瘾，都会对我们的生活产生影响。购物，会耗费大量的金钱，影响我们的生活质量；抽烟、喝酒等，不仅耗费金钱，也会损伤身体。也就是说，我们在过瘾时得到的短暂快乐，是以牺牲长期快乐为代价的。

而且，上瘾的时间越长，深陷其中的可能性就越大。这是因为，当物瘾积累到一定的程度，我们就需要更多的刺激，才能释放足够的多巴胺，来让我们感觉快乐。这就形成了恶性循环：越是想快乐，上瘾的程度也就越深，以至于变得越来越无法自拔。

我们在很小的时候，就知道追求快乐，这是一种最基本的心理需求。在我们遭受伤害时，对快乐的需求会相对更加强烈一些，我们最大的希望就是马上快乐起来。于是，无论是抽烟还是喝酒，不管是什么，只要能让自己快乐起来，我们就会选择去做。也可以说，在物瘾发作的时候，我们会失去一些理智。不管方式对不对，只要能满足心理需求，我们就会觉得那是可选的方式。

尽管很多人在过完瘾之后会深感后悔，但是在瘾上来的时候，大脑中的想法很可能又是“我很痛苦，我要解脱”“不管那

么多，先过了瘾再说”等。我们一旦被上瘾控制，就很可能在这个泥淖中越陷越深。如果我们不想成为物瘾的奴隶，那就要尝试改变自己。

1.时常提醒自己，长期的快乐才是最好的快乐

给自己定一个长期目标，作为改变当前状态的动力。这个目标会给我们指明方向，减轻我们对物瘾的依赖。

2.告诉自己，获得快乐的方式不止上瘾一种

生活中，我们可以通过许多方式去得到快乐，满足基本的心理需求。尝试寻找另外一种能够带来快乐的健康方式，消除对上瘾带来的快感的向往。

3.分析上瘾原因，摆脱矛盾心理

我们常常乐于享受上瘾带来的巨大快感，却又畏惧上瘾带来的可怕后果。摆脱这种矛盾心理的最好办法，就是找到上瘾的深层原因，从根本上解决问题。

一旦对某种东西上瘾，我们就会陷入更加痛苦的境地。本想借助过瘾来获得快乐，结果却发现短暂的快乐之后，等待我们的将是更加长久的痛苦。想要摆脱这个困局，我们首先要树立正确的观念：上瘾并不是摆脱痛苦的上好办法。

如果已经不幸对某些东西上瘾，我们也没有必要过分指责

自己，给自己戴上沉重的枷锁。毕竟，原生家庭带来的心理创伤，并不是我们主动愿意接受的。只要摆正心态，给自己一个心理出口，戒瘾也不是无法实现的。

思考与发现

1.你是否有某方面的物瘾？上瘾的程度有多深？

2.你的童年时期，有没有因为逃避痛苦而选择上瘾的经历？

3.你对上瘾怎么看？有没有什么戒瘾的好办法？

第七章
修补内心创伤，
在重建中完善性格缺陷

我们所有的成功和失败都会来了又走，它们既不能被用来定义我们是谁，也不能被用来确定我们有什么样的价值。

——克里斯汀·聂夫

接纳内心阴影，重新开始成长

海洲上小学的时候，他的父亲总是说些吓唬他的话，诸如“不好好上学，就不要你了”“再不听话，就把你送人”之类。每次听到父亲这样说，海洲都觉得心惊胆战，唯恐自己被父母遗弃。逐渐长大之后，他明白了父亲只是吓唬自己而已。可是，他内心的恐惧非但没有减少，反而让他变得越来越胆小。他觉得这一切都是父亲造成的，因此遇到什么问题都会归罪于父亲。

接纳自己，是接受真实的自己，接受自己的所有优点和缺点，所有情绪和感情，所有经历和感受，诚实地对待自己，而不是刻意抬高自己。

一个人对自己的接纳程度，与他的个人认知有着密不可分的关系。很多人接受不了自己性格中的缺陷，认为那是自己的污点，是生命的黑暗面。比如，有些人觉得自己缺乏自信，不会被人喜欢；有些人觉得自己不够勇敢，很难完成一些困难的事情；有些人觉得自己工作效率不高，领导一定对自己有很多意见；等等。

诚然，这些缺点确实会让人得到负面的评价，但是，缺点并不能代表一个人的全部。“金无足赤，人无完人”，每个人都

有自己的优点和缺点，如果我们只是盯着缺点，却不去看自己的优点，那么整个人生态度就都是消极的。

当然，我们也可以把自己的这种状况归咎于原生家庭带来的影响，一些父母也确实给孩子带来了心理阴影，让孩子生活在种种阴影之下，令孩子失去了美好的生活和积极的信念。那我们就该这样放弃吗？就该这样怨天尤人，生活在怪罪父母之中吗？如果有人给出肯定的答案，那只能说，他已经失去了重新成长的动力。

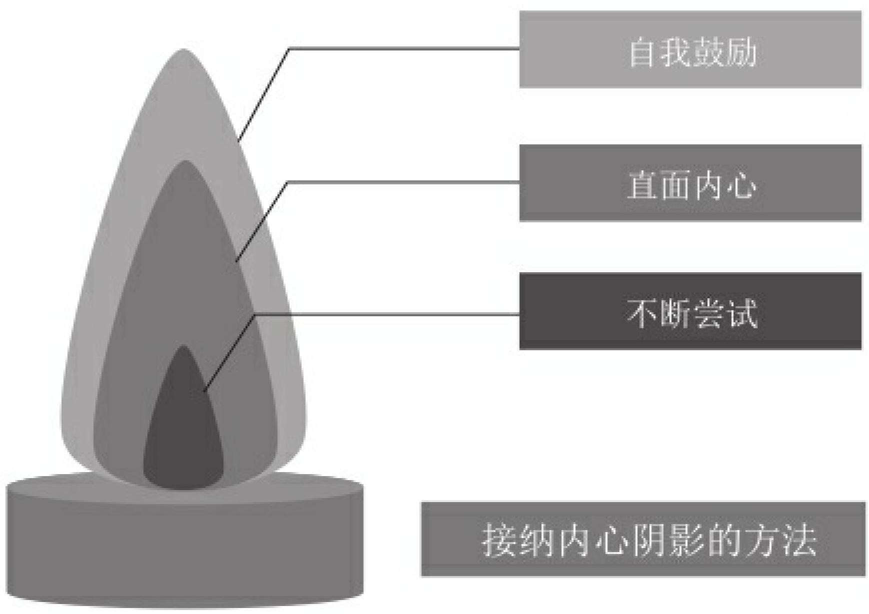
年幼的时候，我们往往无法自己做出决定。尤其是在父母制造伤害的家庭中，孩子更是没有发言权。而这，恰恰是原生家庭给孩子带来伤害的重要原因之一。那时的我们，无法反抗父母带来的影响，只能默默承受一切。可是，当我们逐渐长大，离开原生家庭之后，如果仍将被父母掌控视作无法做出改变的理由，那就太过牵强了。

童年时受到的伤害，会给我们带来长期而巨大的影响。即便在长大成人之后，我们在某些时刻也依旧会受其影响。甚至，连我们的性格都会因那些伤害而发生巨大的转变。这些都毋庸置疑。只是，如果因为性格有了缺陷，我们就不再接纳自己，就拒绝成长，那么内心的阴影永远不会消失，我们只会受到更大的伤害。

面对内心的阴影，我们应该抱有正确的观念：已经发生的

事情，就是既定的事实，一味逃避和排斥，对改变现状并无任何助益。只有放下心中的芥蒂，接纳内心的阴影，才有重新成长的可能。

通常来说，我们可以从以下三个方面着手。



1.自我鼓励

很多不愿接纳自己的人，往往都只能看到自己的阴暗面，却无法看到自己积极的一面。当他们将关注点放在自己的缺点上时，自然缺乏改变的动力。不要说采取行动，他们连尝试的勇气都没有。

给自己多一些鼓励，增强改变的信心，才能产生积极向上

的动力，为自己的改变之旅提供有力的精神支撑。

2.直面内心

很多人无法接纳内心阴影的原因，是那些阴影曾给自己带来痛苦。如果直面内心，那些痛苦势必会被重新提起，自己也将要再次面对那些痛苦的回忆。为了避免再一次经历痛苦，很多人选择将罪责归结于原生家庭，认为不去面对，就可以减少痛苦。

然而，实际情况并非如此。越是不敢直面内心，内心的阴影越会成长。只有和内心直接对话，才能发现问题的根源，进而重新成长，形成新的性格。

3.不断尝试

即便有些人敢于直面内心，尝试做出改变，可是他们也依然有可能半途而废。原因很简单，改变的过程甚至比之前经历的过程还要痛苦。毕竟，这是将伤疤揭开重新审视。重历一次痛苦，往往比第一次感受痛苦更加让人痛彻心扉。

接纳和改变的过程固然很痛苦，但是为了成为更好的自己，我们只能一次又一次地尝试和行动。这个过程会很漫长，甚至可能走上错误的方向，但是，我们别无选择，只能坚信自己，并通过持续不断的行动去发现消除阴影的办法。

没有人喜欢自己的缺点，也没有人愿意将心理阴影展示给自己和别人看，可是要想修补内心的伤痕，让自己变成一个更加完善的人，这是必经之路。只有发现真实的自己，才能找到成长的起点，才能让自己从本质上做出积极的改变。

思考与发现

1.你常常审视自己吗？如果发现心理阴影，你会如何处理？

2.在你看来，改变自己的重点在哪里？你是怎样开始改变的？

3.在尝试改变的过程中，你遇到的最大困难是什么？又是如何克服的？

实现自我分化，完成蜕变

那嘉和母亲的矛盾由来已久。从小时候开始，母亲就为那嘉安排好一切，那嘉无论喜不喜欢，都要遵照执行。这让那嘉从小就失去了选择的权利，长大之后，她也不懂得如何选择。一次次错误的选择，让那嘉对母亲充满了愤恨。她想要改变自己，重获选择的权利，却又觉得自己离开了母亲更不会选择，什么都做不了。

谈到原生家庭对自己的伤害，有些人总会声泪俱下地倾诉自己的悲惨遭遇，似乎自己的所有不如意都应该归咎于原生家庭。

不可否认，原生家庭对一个人的成长历程有着举足轻重的影响，而且每个人都可能曾或多或少地受到原生家庭的伤害，心理上的一些阴影也可以追溯到原生家庭上。可是，话说回来，难道自己就一点儿责任都没有吗？

稍微有点常识的人都会说，自己当然有责任。我们要说，自己不仅有责任，而且有很大的责任。在儿童阶段，我们也许确实无法与父母对抗，会不可避免地遭受一些伤害，留下厚重的心理阴影。可是，我们在长大成人之后，有了独立的生活空间，却依然坚持认为原生家庭的伤害让自己难以做出改变，使

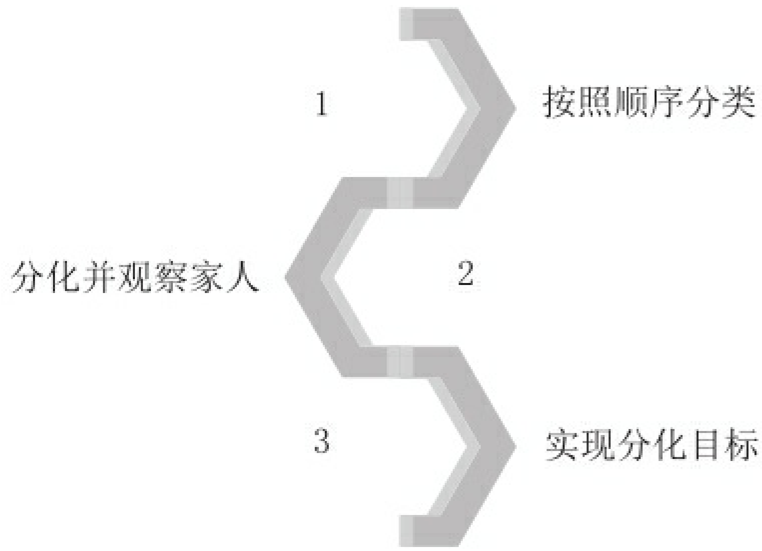
得自己无法取得应有的进步和成绩，那就是在无底线地推卸责任，是心理不成熟的表现。

一个在情感方面达到成熟的人，不仅要做到能在感情上和其他人靠近，还要做到不被其他人的态度、需要和建议等左右。在心理学领域，这种现象被治疗师称作“分化”。举个形象的例子，它就像是细胞分裂一样，子细胞从母细胞中分裂出来之后，两者虽然已经分离，可是依然存在一定的联系。

想要将自己从原生家庭的伤害中剥离出来，分化是一种非常理想的方式。我们既可以摆脱过去，成就新的自己，也无须与原生家庭彻底分离，以免产生更多意想不到的心理问题。

首先，要将分化的内容进行分类，按照从易到难的顺序依次进行。这样做，可以减少对分化的恐惧和分化可能带来的挫败感，以免打击自己的积极性。

其次，尝试分化，并时刻注意观察家人的变化。任何人的分化都不只是自己的事情，因为这必然会对家人产生一定的影响。只有观察家人的变化，才能知道分化将会面对什么困难，进而采取相应的措施。



最后，分化成功，完成蜕变。当然，这一步骤并非像写出来或者想象中那样简单，很多人都是在经历了反复分化的过程之后，才完成了蜕变。但是，只要能够循序渐进地坚持下来，最终就会有成功分化的那一天。

在分化成功之后，我们在家庭中的地位及个人的内心感受，都会发生一些变化。与之相应，家庭成员之间的关系也会发生一些变化。对此，我们完全没有必要担心，只要这些变化处于自己的预计之中，那就在可接受的范围之内。家人会逐渐适应我们的分化，认可我们为此所做出的努力。

思考与发现

1.在你的印象中，你有过自我分化的经历吗？你是怎样做的？

2.对你来说，自我分化的难点在哪里？怎样做才能达到更好的效果？

3.家人的观点，对一个人的自我分化有多大的影响？如何减弱这种影响？

告别原生家庭之伤，拒做永恒的受害者

纳什的父母离异之后，他和父亲一起生活。父亲很爱喝酒，喝醉了就对纳什施暴。纳什很无助，每次父亲喝酒，他都感觉非常恐惧。这种恐惧一直伴随着纳什，让他不仅害怕父亲，也开始害怕其他喝酒的人。他不敢进入有酒的场合，即便是参加公司聚会等一般的社交活动也不行。纳什觉得，自己的事业始终没有进展，都是父亲的错。他对父亲充满怨恨，却从未想过如何改变这种局面。

在与原生家庭伤害有关的许多案例中，我们可以发现一个共同的特点：原生家庭会给人带来习得性无助。儿时，我们受困于无法改变家庭的局面，心中产生了自我否定，当这种情绪逐渐扩散开来时，我们会觉得自己无力改变任何事情。

即便我们已经长大成人，已经不再像小时候那样弱小和无力，习得性无助也依然会让我们深陷心理泥淖之中。我们始终认为自己还是原生家庭中那个无力的小孩，需要父母的照顾和帮助。我们不愿从原来的思维模式中走出来，不敢表达自己的真实需求和想法。

在习得性无助的影响下，我们会认为自己一无所有，所有的东西都被原生家庭毁掉了。面对某些局面的时候，我们会

想“我没有选择”“我实在做不到”“我只能听母亲的”……这些所谓的理由，其实只是我们退缩和逃避的借口。我们习惯性地认为自己不行，习惯性地将自己置于受害者的位置。我们常常在心里告诉自己：我是原生家庭的受害者，我有这么多的缺陷，都是原生家庭的错！

面对困难和窘境，我们简单地将原因归结于原生家庭。这虽然在短时间内让我们获得了心理安慰，可是同时我们推出去的，还有我们的权利和需求。在年幼时，我们还能以父母掌控我们的生活来欺骗自己，可是作为一个成年人，如果我们连自己应有的权利和需求都拱手推出，别人又怎么会尊重我们呢？

当我们一次次地用行动告诉别人“你完全不必在意我的存在，因为我很弱小、无能，什么都改变不了”时，别人也许会对我们表示同情，但这也就意味着我们永远无法从受害者的形象中走出来，我们永远都要生活在原生家庭的伤害之中，即便这些伤害现在和未来都不会再发生。

我们越是向别人展现受害者的一面，别人越会把我们当作受害者。他们虽然认可我们确实曾遭受伤害，但是对我们当下的表现并不能认同。所以，我们会感受到领导的轻视、同事的忽略、朋友的冷漠，甚至连我们的父母也可以继续掌控我们的生活。我们越来越感觉无能为力，越来越体验到受害者这个身份不仅没有减轻我们的心理负担，反而让我们有了更大的压力、更多的烦恼。在这种局面下，我们真的变成了“永恒的受

害者”。

实际上，这些压力和烦恼，并不是别人强加给我们的，而是我们主动选择放弃了自己的权利和需求，主动向原生家庭带来的心理伤害投降。

如果可以主动选择改变，减少对心理伤害的关注和认可，那么我们就有机会摆脱受害者的身份。我们越多地感受到改变给自己带来的能量，也就对习得性无助带来的负面心理影响越不满。因为，我们已经深刻地认识到，虽然我们体验过原生家庭带来的那么多无比痛苦的伤害，可是我们并没有丧失改变的信心，也没有失掉心灵深处那些最宝贵的东西。只不过，我们以前被那些伤害蒙蔽了眼睛，没有发现自己身上的闪光点而已。

原生家庭确实塑造了过去的我们，也给我们的心理带来了种种影响，但那只是过去，并不能决定我们的现在和未来。我们有权利，也有能力让自己发生改变，让生活变得更美好。

当别人对我们的改变表示否定或进行阻挠时，我们要不断提醒自己：在成长的路上跋涉至今，我已经有了多种能力和资源，不再像小时候那样无法照顾、保护自己，也不需要父母为我安排今后的生活。

作为一名成年人，我们有足够的力量去坚持自己的立场，

做出自己的决定。我们曾经是受害者，但不意味着就要永远做一名受害者。弥合心理之伤，从改变自己的思想开始，只要勇敢表达需求，坚持追逐理想，我们就能感受到自己从未缺失的心灵力量。

思考与发现

1.原生家庭带来的伤害，会让你放弃努力吗？你会怎样改变被动的局面？

2.对那些“永恒的受害者”，你有什么建议？

3.根据你的经验，原生家庭的伤害真能毁掉一切吗？为什么？

和自己谈谈，纾解不良情绪

李蒙遭受焦虑情绪侵袭的时候，常常感觉十分痛苦。他不知道究竟应该怎样做，才能让自己重获平静。后来，在一位老师的建议下，李蒙开始尝试和自己对话。当他逐渐学会运用自言自语的方式来纾解不良情绪时，他突然发现，内心的不良情绪并非不可克制，他要做的事情其实很简单，就是好好和自己谈谈，让自己更好地认识自己。

在我们身边，常常能见到一些自言自语的人。他们嘴里总是碎碎念着什么，有时甚至会自己笑出声来。不明所以的人，有时甚至会被吓一跳。

关于这种情况，有些人的第一反应往往是觉得他们是不是受了什么刺激，以至于神经有些错乱。又或者，有些人对这类人发出嘲笑或不屑一顾的笑。总之，自言自语常常被视作非正常状态的表现。

那么，事实真的如此吗？答案显然是否定的。相关研究甚至表明，那些常常自言自语的人，可能比那些笑话他们的人更加正常和健康。

认知取向的心理学流派一般认为，当一个人受到焦虑情绪的侵扰时，应该多和自己聊一聊，而且最好是进行有声音的交

流。通过这种方式，我们可以直面自己的内心世界，这样更便于找到不良情绪的根源所在，进而可以从根本上解决问题。

最近一段时间，鲁尼常常感觉十分焦虑。他深刻地感受到，这种焦虑感让他寝食难安，正常生活都受到了巨大的影响。根据以往的经验，他尝试和自己聊一聊。

“你好，鲁尼。咱们两个彼此很熟悉，因为我是内在的你，你则是外在的我。我知道你最近很焦虑，因为工作有些烦琐，做起来不是很顺利。虽然你做了很多基础工作，也做了多方面的尝试，但是效果并不令人满意。你对自己有些失望，担心自己无法胜任工作，对吧？其实，你完全不必担心，我相信你一定能做好自己的工作，因为没有人比我更了解你了。我知道你做了多少努力，如果连你都做不好这些工作，那么别人就更没有做好的把握了。

“如果你觉得自己对某些工作还不够精通，那你可以去请教一下更专业的同事，做到有备无患。如果你觉得已经做好了所有的准备工作，那你就更没有担心的必要了。因为你已经做好了自己能做的一切，不能要求更多。你需要做的事情，就是坦然面对一切结果。”

鲁尼和自己交流的过程，就是一个自我疏导的过程。他不仅给自己提出改进的建议，也很好地鼓舞了自己的信心。这种自我鼓励减轻了焦虑对他的影响，让他将更多的精力投入工作

之中。

也许很多人认为自我对话并没有什么实际意义，但是很多案例已经证明它确实很有效果。这种对话实际上就是积极的自我暗示，让人意识到自己已经做到了最好，完全没有必要感到焦虑。当我们可以跟自己的内心进行一场平和的对话时，说明我们已经意识到自己所做的努力，并对此表示认可。这种积极的想法，会让我们变得更加坚定和沉稳，这往往可以帮助我们更好地实现自己的目标。

思考与发现

1.你是一个喜欢和自己交谈的人吗？如果是，你会和自己谈些什么？

2.如果让你选择，你愿意和自己谈哪些话题？这些话题给你带来了什么启示？

3.在你身边，有没有喜欢自己跟自己聊天的人？他们通常是什么状态？

寻求专业帮助，走出创伤阴影

蒙克的父亲不幸死于一场车祸，而更加不幸的是，蒙克当时也在现场，他目睹了父亲死亡的惨状。从那时起，蒙克的心里就产生了厚厚的阴影。他不敢坐车，甚至在路上看到汽车都会感到非常焦虑。他想改变这一状况，却又感觉无能为力。为了帮蒙克走出阴影，他的母亲带他到心理医生那里寻求帮助。在心理医生的专业指导下，蒙克终于克服了心理障碍，投入全新的生活。

在进行心理咨询的过程中，很多心理医生都发现了一个类似的情况：许多人虽然长期受到焦虑情绪的影响，但是并不知道其中的原因，更不会想到，有些焦虑的出现，其实是源于童年时期的某些遭遇。

在童年时期，我们或许遭受过某种心理创伤，可是由于年龄尚小，我们并未对其有过多的关注，也没有想过这种创伤对我们会有怎样的影响。随着时间的推移，这种创伤的影响不断累积，到了某个时刻，它就需要出口。一旦被某些事情或人物激发，焦虑的情绪就会爆发出来，给我们带来极大的心理冲击，给生活带来消极的影响。

假如说，焦虑已经影响了我们的身体机能，或是让我们感

受到非常明显的痛苦，那我们就应该尽快向专业人士请教，采取专业性更强的治疗手段。毕竟，童年经历带来的焦虑有着十分复杂的成因，如果只是依靠个人的经验去自行摸索，那么结果可能是非常危险的。

总体来说，治疗心理创伤的目标总共有三个：

1. 对症状产生正确的认识，少一些无谓的焦虑情绪
2. 回忆童年经历，找到产生焦虑的原因，进而找到解决方案
3. 童年回忆往往不会十分完整，整合记忆碎片，人生会更加完整

青青10岁之前，总是被自己的父亲打骂。后来，青青的母亲和父亲离婚，青青便一直和母亲生活在一起。

青青的母亲对他呵护有加，让青青感受到了家庭的温暖，他在幸福中逐渐长大，父亲给他带来的糟糕回忆也渐渐不再那么清晰。

青青高中毕业，到外地上大学之后，突然在一段时间内变得非常焦虑。他不知道原因何在，于是向心理医生求助。

在心理医生的帮助下，青青找到了焦虑的根源：他和室友一起看电影的时候，看到了一个父亲虐待孩子的镜头。正是这个镜头，触动了他童年的记忆。然而，这段记忆已经被他封存很久，印象不是那么的深刻。他觉得自己似乎有过不好的经历，却又想不起来究竟是什么，这种不确定性让他的焦虑水平激升。

医生帮助青青逐步记起了童年的经历，虽然过程很痛苦，但是当他对那段悲惨的经历有了清晰的认识之后，他可以确定那段经历早已过去，不会再成为他的困扰。这让他能够放下心中的不安，整个人的精神状态都好了很多。

青青感受到的焦虑，并不是莫名产生的，而是电影片段触动了他隐藏在头脑深处的悲惨记忆。当这段记忆被唤醒后，青青内心的伤疤再次被揭开。只不过，他对这段记忆的印象不是非常清晰，这让他不确定自己曾经究竟有过怎样的经历。通过医生的帮助，他对自己的童年遭遇有了准确的认知，也对现在的生活有了准确的定位。

童年经历给我们带来的创伤，很多都隐藏在记忆深处。如果没有某种人或事的刺激，我们也许一直不会想起。可是，一旦这种记忆被唤醒，我们很可能就要不断被它伤害。在我们彻底搞清楚受创的原因之前，这种伤害会反复出现，让我们一次次地遭受焦虑情绪的折磨。

面对这种情况，寻求医生的专业帮助，得到专业的建议和治疗，是我们能够做出的最好选择。即便这个过程非常痛苦和艰辛，我们也要坚持去做，因为只有这样，我们才能彻底从阴影中走出来。

思考与发现

1.你的头脑深处，有没有童年伤害的影子？它对你有什么影响？

2.医生给出的专业建议，对治疗内心创伤有什么意义？你是否尝试过这种治疗方式？

3.性格中的缺陷与童年经历是否有联系？你对此有什么看法？

做愤怒的主人，而非奴隶

鹏鹏的父亲是一个脾气暴躁的人，一发起火来，就不管不顾。很多次，鹏鹏都成了父亲的出气筒。鹏鹏虽然很生气，却也无可奈何。时间长了，鹏鹏也变得爱发怒起来。他在家里无法发泄，就在学校对同学发火。慢慢地，他的朋友都离他而去。鹏鹏想不明白，为什么只是一件小事，就会让自己大发雷霆。他感觉自己已经陷入困境之中，永远无法逃脱。

情绪是与生俱来的东西，每个人都会受到它的影响。作为诸多重要情绪中的一种，愤怒也是每个人都有的情绪。在某个时刻，愤怒的情绪就可能爆发出来，让我们感受到它的巨大威力。

一个成熟的人，应该认识到愤怒是一种正常的情绪；当然，也要意识到，有愤怒并不意味着一定要发泄。因为发泄愤怒只会带来更多的负面情绪，让我们一步步成为愤怒的奴隶。

德国犯罪学家弗里德里克曾说：“如果愤怒的刺激足够的话，甚至可以让每个人都变成杀人犯。那些从来没有犯过杀人罪的人，并非因为拥有强大的自制力，而是因为他们着实没有遇到过足够愤怒的情况。”由此不难看出，愤怒具有极为强大的杀伤力，如果它爆发出来，很多人都难以将它控制，也难以

想象它会给自己及身边的人带来多大的影响。

怀特上小学的时候，他的父母常常为了一些小事而发生争吵。

每到这时，怀特就静静地待在自己的房间里。他想："父母为什么总是吵架？""他们会不会因此离婚？""我究竟应该怎么做，才能让他们和平相处？"这些问题一直在怀特的头脑中盘旋，让他迟迟难以入眠。通常情况下，在父母停止争吵之后，怀特依然难以入睡，他常常会失眠。

随着年龄的不断增长，怀特对父母的争吵非但没有习惯，反而有了越来越强烈的感受。他头脑中的那些问题，已经开始时时刻刻地折磨他。他想改变这种情况，试图调和父母之间的关系，可是他的努力非但没能起到任何效果，反而让父母都觉得他是在偏袒对方。这让父母的关系变得更加对立，家庭氛围甚至比以前更加糟糕。

怀特无奈地意识到，自己的行为不仅没能缓和父母的矛盾，反而把自己也推进了家庭矛盾的"灾难"之中。他的情绪越来越差，他变得容易愤怒、焦虑，对所有的事情都充满敌对的情绪。与朋友一起打篮球的时候，他完全不理会队友，只是一个人带球冲向篮筐；如果有人对他犯规，他立刻就会怒目相向，十分愤怒地表达自己的不满。

怀特的朋友们感觉不可理喻，觉得他是一个粗暴和怪异的人，所以，很多朋友都离他而去。而朋友的离去，让怀特觉得自己受到了孤立，他的怒火越发旺盛，他几乎每时每刻都在生气，身边的人都对他避之唯恐不及。

老师发现了怀特的巨大变化，意识到他正受到愤怒的侵扰，她给了怀特一些建议，让他试着用冥想的方法去控制自己的情绪。

一段时间之后，怀特发现，自己的愤怒情绪不再那么强烈。父母的争吵对他的心情也没有那么大的影响了。这不仅让他的情绪有了很大的转变，也让他劝说父母的行为变得有效起来。

愤怒情绪的产生，受到多种因素的影响。在原生家庭中，父母给孩子造成的影响是孩子产生愤怒情绪的重要原因之一。父母给孩子带来的无力感、无助感等，都会激发孩子的愤怒。孩子在家庭中感受到的无力感越强烈，他们想要对外发泄的怒火就越多。因为很多时候，孩子在家里是无法发泄不满和愤怒的。

当然，孩子即便确实受到了原生家庭的伤害，即便真的有严重的心灵创伤，也不应该将这些作为随意发泄怒火的理由。许多真实的案例已经证明，愤怒不仅无助于解决事端，还会给别人及自己带来无尽的伤害。对怒火中烧的人来说，想要控制

愤怒情绪确实不容易，但是无论多难，我们都应该努力去做愤怒的主人，而非愤怒的奴隶。

思考与发现

1.你有没有过被愤怒控制的经历？它带来了怎样的后果？

2.在你的印象中，家庭中发生的什么事情最容易让你愤怒？

3.当你想要发泄怒火时，会尝试用什么方法去平复心情？那样做真的有效吗？

原谅家人，修补内心创伤

孙威的母亲一直将“家丑不可外扬”当作座右铭，对孙威也是如此要求。在外人看来，孙威的父母是一对模范夫妻，是很多夫妻夸奖和学习的对象。可是孙威知道，他们两个矛盾不断，时常发生争吵和冷战，只是在外人面前装出一副恩爱的样子。孙威常常因父母的行为而感到羞耻，生活很不快乐。

说起原生家庭给自己带来的伤害，很多人都记忆深刻。对这些人来说，原生家庭之伤是永远不能被忘记的，因为是它让自己形成了种种心理障碍，以至于无法正常地生活。而在诸多伤害之中，羞耻感是许多人感受颇为深刻的一种。

在某些家庭中，总有那么一两个人要被当作替罪羊，他们时刻都要做好接受其他家庭成员的羞辱的准备。比较常见的情况是，他们被贴上“坏蛋”“愚蠢”“废物”之类的标签。更让人难以接受的是，当替罪羊提出反对意见时，有些家庭成员竟然只是简单地解释说自己不过是在开玩笑。这样的借口显然无法成立，这样的说法更加证明他们从没想过羞辱会给别人的心理造成怎样的伤害。

时常被羞辱，孩子往往会形成难以消除的羞耻感。他们无法抬头做人，总觉得自己做任何事情都会受到批评。可是实际

上，他们通常低估了自己的能力，只是因为被人羞辱成了习惯，所以才对自己的评价比较低。

在一个原生家庭中，比较常见的能够让人产生羞耻感的行为有：

◆发出类似“你不够好”“你不值得让人爱”“你不该出现在这里”之类的信号

◆以抛弃、背叛、轻视、冷落等作为威胁

◆对孩子进行身体虐待

◆要求全体家庭成员保守一些令人不齿的秘密

◆父母要求事事尽善尽美，否则就是失败

对孩子来说，原生家庭带来的羞耻感往往是根深蒂固的，毕竟从小就受其影响，想要在短时间内改变并不现实。但是，这并不意味着无法改变这种心理状态。下面这些建议相信会对受害者有所助益。

1.客观审视过去

以客观的角度审视过去，可以以相对轻松的心态去发现原生家庭是如何伤害自己的，以免陷入痛苦的伤害中无法自拔。这将有助于受害者改变自己的心理状态和行为方式。

2.找到羞耻感的源头

任何一种心理创伤的出现，都有其最初的源头，羞耻感自然也不例外。找到了源头所在，就能从根本上解决问题，逐渐消除羞耻感。

3.允许自己哭泣

回忆被羞辱的过去，这是一种痛苦的经历。允许自己为曾经受到的伤害而哭泣，其实就是承认过去已经发生的事实，选择勇敢面对而不是逃避，这是消除羞耻感的重要手段。

4.用积极的心态战胜过往

童年时有过受辱经历，并不意味着现在依然会被人羞辱。年幼时无法控制和选择的局面，在长大之后完全有机会进行改变。以积极的态度做出改变，就可以修补内心的创伤。

5.采取与积极心态一致的行动

仅仅改变心态还不够，还要采取与之一致的行动，才能让改变真实可见。当受害者逐渐走出心理阴影，过上健康的生活时，行动的力量就彰显出来了。

6.原谅羞辱过自己的家人

家人的羞辱行为十分愚蠢，给受害者带来了巨大的心理打

击，很多人觉得他们并不值得原谅。这种观点有一定的道理，可是，如果不原谅他们，也就无法解开自己的心结。只有真正原谅那些羞辱过自己的家人，才能真正治愈自己。

家人给受害者带来的羞耻感，往往比家人之外的人带来的羞耻感更加让人难以接受。在家庭中遭受的羞辱，也比在家庭之外遭受到的羞辱更加让人难以谅解。这并不是对家人要求更加苛刻，而是家人给受害者带来的伤害更深。

消除内心的羞耻感，并不是一蹴而就的事情。在与家人的朝夕相处中，羞耻感可能会被反复唤醒，内心的痛苦也会不断出现。以积极的心态，循序渐进地做出改变，羞耻感一定会逐渐消失。

思考与发现

1.在你的头脑中，有没有十分深刻的被羞辱的印象？你是怎么处理它的？

2.家庭带来的羞辱感，会给孩子带来什么样的心理影响？

3.试想一下，在一个总让人产生羞耻感的家庭中，父母会怎样教育孩子？

第八章
打破魔咒，
开启新的家庭模式

一旦打破了循环，你就可以保护你的子女免受带有你童年色彩的有毒的观念、规则和经历的荼毒，或许你会在今后的几代里改变自己家庭关系的本质。

——苏珊·福沃德

认识家庭中的“三角关系”

汉克的父母都是普通工人，两个人每天忙于工作、挣钱。辛苦工作了几年之后，夫妻二人给汉克买了一架钢琴。然而，汉克看到钢琴却有些提不起精神，因为他喜欢的是小提琴。汉克深知父母的不易，不愿妄费他们的苦心，只好在矛盾的心理中学起弹钢琴。可是，汉克学了很久也学不好，父母觉得很失望，汉克也觉得很委屈。

仅就本质而言，三角关系可以用于任何一种涉及三方人士的人际关系之中。三角形中的每一个角，都可以代表一个人或一群人。

在一个原生家庭中，最基本的三角关系是由父亲、母亲及孩子构成的。而三角关系的存在，对家庭来说既有积极的意义，也有消极的影响。

积极的一面从三角形的稳定性中就能看得出来：父亲、母亲和孩子互相依靠，使三角结构处于稳定状态，整个家庭才能平稳相处。消极的影响则是，一旦父亲、母亲和孩子中的任何一个角“陷落”，那么整个三角形就会不复存在。

而且，家庭成员在家庭三角关系中扮演的角色，随家庭成员数量及关系亲疏程度的不同而发生一定的变化。

1.数量不同

原生家庭中的成员越多，三角关系的稳定性越强，而个体成员扮演的角色分量就越轻。假如一个家庭中有很多子女，其中一个子女与父母发生矛盾，那么其他子女可以在其中发挥和事佬的作用，促使这名子女与父母的关系恢复融洽；假如一个家庭中只有一个子女，一旦子女与父母发生矛盾，那么家庭的三角关系就会面临崩毁的局面。

2.亲疏关系不同

在原生家庭中，成员间的关系越亲密，三角关系就越稳定；关系越疏离，三角关系就越不稳定。这是因为，如果彼此关系亲密，某个成员遇到问题时，可以和其他成员商量着解决，降低家庭三角关系崩毁的可能；而如果彼此关系疏离，沟通很少，那么某个成员遇到问题时，就可能令家庭三角关系崩毁。

如今，很多原生家庭中往往只存在最基本的三角关系，而且只有父亲、母亲和一个孩子。在这种三角关系中，三个家庭成员虽然形成了一个稳定的三角结构，但是各自承受的压力并不相同。如果长期处于不平衡的状态，三角关系就会发生畸变，最终导致家庭关系出现难以弥补的裂痕。

也就是说，在实际生活中，许多家庭中的三角关系不仅不

稳定，还给家庭带来了更多的压力和矛盾。这与原生家庭的存在方式及家庭成员需要承担的责任有着密不可分的关系。

在一个家庭中，父母会承担起几乎所有的生活和工作压力，二人需要进行良好、有效的沟通，以便为家庭的发展做出合理的规划。一旦父母之间的沟通走向极端（无视孩子的表达和参与需求），那么家庭的三角关系就会变成父母之间的一对一关系。表面看来确实存在的三角关系，由于父母将孩子排除在外，实际上已经解体了。

更加严重的后果是，一旦父母在一对一的沟通中出现严重的分歧，双方难以达成一致，那么孩子就要和父母一起承受分歧带来的恶果。从孩子的角度来说，这是让人难以接受的。

正常状态下的三角关系，应该是所有家庭成员都参与其中的，大家都要为了稳固的三角关系贡献应有的力量。比如，孩子的建议虽然不够成熟，但也要让他参与家庭讨论，以此强化他对家庭成员这一身份的认知；即便孩子的能力有限，也要让他参与家庭劳动，以便增强他家庭主人翁的意识。

维持家庭三角关系的稳定，仅仅依靠父母是不够的。尽管孩子在能力、经验等方面都不如父母，但他也是三角关系中的重要一环，缺少了孩子，三角关系根本无法形成，更不要谈什么维持了。

思考与发现

1.在原生家庭的三角关系中，你是如何给自己定位的？为什么这样定位？

2.你觉得，家庭三角关系中最重要的是谁？为什么？

3.父母之间的一对一沟通，对你的心理会带来什么影响？你觉得这种影响严重吗？

爱的最好方式：让孩子成为他自己

聪聪的母亲希望他学习钢琴，聪聪却对架子鼓更感兴趣。母亲觉得，打架子鼓不仅聒噪，也不像弹钢琴那样高雅、庄重。于是，母亲做主给聪聪报了钢琴班。尽管聪聪总会按照母亲的要求去上课，但是由于他对钢琴没有兴趣，所以进步并不是很明显。聪聪的母亲想不明白，以聪聪的聪明才智，掌握弹钢琴的技巧应该一点儿问题都没有，可是聪聪为什么突然变笨了呢？聪聪的母亲和聪聪进行了一次深入的沟通，她终于明白，聪聪并不是学不会，而是他没有足够的兴趣和动力去学。了解了其中的缘由之后，母亲决定遵从聪聪的意愿，让他学习架子鼓。

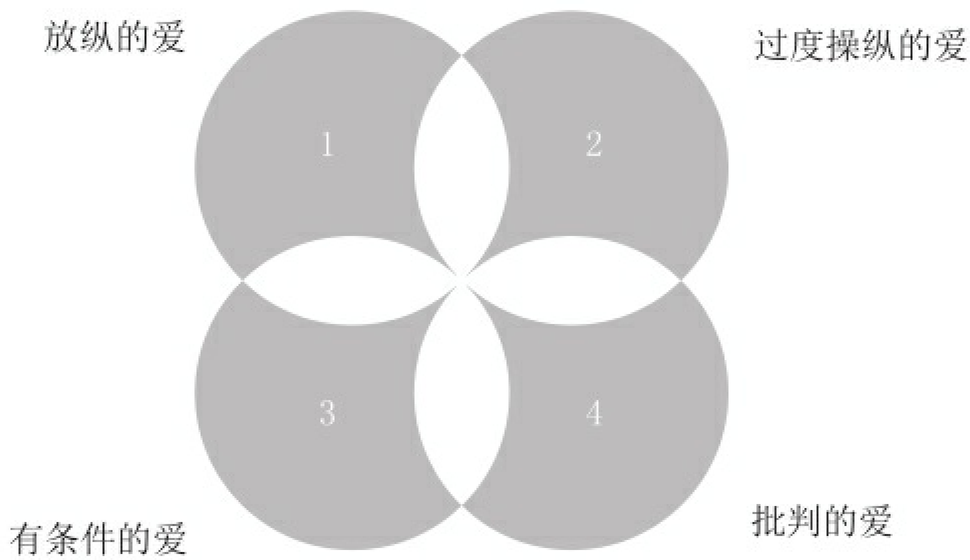
从生理学的角度来说，亲子关系是人类最难打破的一种关系，也是维系原生家庭的根本所在。

在亲子关系中，并不是只有父母才会给予和付出，孩子同样会给予父母一些东西。父母给予孩子生命，给予孩子受教育及成长所需的一切，这种给予是无私的、不求回报的，是父母的一种本能。我们常说的“爱”，是给它的最好注脚。

父母对孩子的爱，发自内心深处，是最原始的一种感情。它从父母传递给孩子，是一种单向的关系。父母心甘情愿付

出，孩子自然而然接受，爱就在父母和孩子之间流淌。

父母往往会无私地爱孩子，愿意满足孩子的一切需求，为孩子的健康、优质成长付出自己的一切。只是有些父母由于爱的方式不对，或是爱的程度有异，又或者带着条件去爱，所以才给孩子带来了负面的影响，让孩子迷失了自己。



1.放纵的爱

有些父母对孩子的爱有些放纵，相应的表现是溺爱孩子，孩子想要什么，父母就给他什么。无论孩子的要求是否合理，无论需要付出什么代价，只要孩子有需求，父母就全力满足他。这种爱的方式并不好，会让孩子变得肆无忌惮、为所欲为。

2.过度操纵的爱

有些父母对孩子操纵过度，相应的表现则是父母想要掌控孩子的一切。不管孩子做什么，父母都要过问一番，如果父母觉得不能做，那就坚决不让孩子做。这种爱的方式，剥夺了孩子许多实践和学习的机会，让孩子无法按照自己的意愿去接触外面的世界，发现自己的真实需求。

3.有条件的爱

有些父母对孩子的爱是有条件的，只有孩子满足父母的某些条件，如希望孩子能按照父母的意愿去参加兴趣班或是取得好成绩等，父母才会好好地爱孩子。有的时候，父母并不会意识到自己是以爱的名义变相要求孩子做某些事情。这种所谓的爱，会降低父母在孩子心目中的可信度，让孩子觉得爱是需要且可以通过某些东西交换的，导致孩子产生错误的认知。

4.批判的爱

有些父母喜欢拿自己的孩子和别的孩子做比较，或是以挑剔的眼光去看待自己的孩子，自认为这是通过严格要求的方式去激励孩子更加努力地学习。但从实际效果来说，这种爱很可能让孩子变得缺乏自信甚至妄自菲薄，还有可能让孩子对比自己优秀的人产生敌意甚至报复心理。

父母对孩子有最无私的爱，他们会想方设法让孩子拥有最

好的生活和人生，这一点毋庸置疑。然而，许多父母并没有站在孩子的角度去理解孩子的所思所想，去客观地对待孩子。原生家庭中发生的许多悲剧，主要原因就是父母以自认为正确的方式去爱孩子，却忽视了孩子的心理建设。

爱孩子的最好方式，应该是让他成为他自己，让他有自己的需求，有自己的选择，有自己的表达。如果爱的方式不当，那么无论是哪种错误的爱，都会让孩子的心灵受到一定程度的伤害，对他的一生产生负面的影响。

思考与发现

1.你的父母会给你怎样的爱？你喜欢他们爱你的方式吗？

2.你有没有被父母逼迫着学习钢琴、书法等？你会主动表达反对的意见吗？

3.父母拿你和更优秀的孩子做比较时，你心里怎么想？

父母关系不和，做好家庭保养很重要

布克的母亲是个强势的人，总觉得布克的父亲没有上进心；布克的父亲是个固执的人，总觉得布克的母亲要求苛刻。两个观点不同的人，几乎每天都要吵架，这让布克十分烦躁。一天，布克的父母又吵架了。布克无奈地来到老师家，向老师说明了家庭的情况和自己的烦恼。老师将布克的情况向布克的父母反映了一下，他们意识到自己的行为给布克带来了伤害，决定改变相处的方式。

原生家庭会对孩子的心理成长产生关键的影响，这一点已经成为大多数人的共识。作为孩子出生后最早体验到的一种人际关系，家庭关系的和睦与否对孩子会产生巨大的影响。

父母关系和睦，孩子会在和谐与充满关爱的环境中成长，这会给孩子带来积极的影响，促使他成长为一个充满爱心、积极向上的人；父母关系不和，孩子就会在一个充满矛盾冲突甚至暴力横行的环境中长大，这会让孩子变得性格暴戾、心理扭曲。不夸张地说，父母关系不和，往往是妨碍孩子健康发展的主要原因之一。

那么，父母关系不和，究竟会给孩子带来怎样的影响呢？

1.使孩子形成不良性格

父母常常在孩子面前争吵、打斗，会给孩子造成心理创伤，让孩子产生错误的价值观，进而形成不良性格。在这种家庭中长大的孩子，往往具有暴躁、多疑、胆怯、犹豫等性格特征。

2.让孩子不知不觉被卷进争斗

在父母不和的家庭中，孩子往往是最可怜、最无辜的。父母的不断争吵，会让孩子产生焦虑、恐惧等不良情绪，为了改变这种状况，也为了让父母重归于好，孩子常常选择劝说父母，这使得孩子在不知不觉中被卷进父母的争斗中。

3.令孩子的人际交往受挫

长期生活在父母不和的家庭环境中，孩子最常见到的就是父母之间的敌视、对立，甚至是拳脚相向。这会让孩子产生一种错觉，那就是人与人之间很难存在友好、亲切的关系。受到这种观念的影响，孩子的人际交往会非常不顺，孩子会对人际关系充满失望。



4.孩子发生心理病变的可能性上升

父母经常争吵、闹矛盾，肯定会给孩子的心理造成巨大的创伤。久而久之，孩子的心理负担会比和睦家庭中的孩子的大许多。由于长期受到压迫，孩子发生心理病变的可能性将会有所上升。

对父母来说，既然知道关系不和会给孩子的心理带来极大的负面影响，那就必须想办法去改变这一局面，给孩子一个健康成长的优良家庭环境。具体而言，有以下几点需要注意。

1.形成共同的维护理念

在一个原生家庭中，所有家庭成员都具有共同的维护理念是非常重要的。只有坚持共同的理念，才能避免发生矛盾。所有成员为了维护这一理念而努力，家庭关系才能变得和谐、融

洽。

2.了解原生家庭给对方带来的影响

夫妻双方对彼此的正确认识，应该建立在了解对方的基础上。而其中一个重要的信息，就是对方的原生家庭给对方带来了怎样的影响。了解对方在原生家庭中表达爱和处理冲突的方式，有助于理解对方为何采取这样的处理方式。

3.不把夫妻的问题转嫁给孩子

在原生家庭中，夫妻关系是基础，只有解决夫妻之间的问题，家庭氛围才能转好。夫妻应该意识到，两人之间的问题不该转嫁给孩子，以免让孩子承担不该承担的责任，造成巨大的心理压力，影响孩子的健康发展。

4.平等地沟通

良好的沟通是家庭稳定的基础，通过沟通，彼此能够交流思想，了解对方的真实想法。在沟通过程中，双方要保持平等的地位，在互相尊重的基础上友好交流。

在一个原生家庭中，父母关系是维护成员关系的重要纽带。父母关系融洽，整个家庭都氛围良好；父母关系不睦，家庭关系不佳，孩子的成长也会受阻。改变关系不和的状况，家庭成员就会形成新的相处模式，彼此之间的关系也会有全新的

发展。

思考与发现

1.你的父母在相处过程中，有争吵的情况吗？这对你有什么影响？

2.在你的生活经历中，遇到父母不和的情况，你是如何处理的？

3.在你的家庭中，父母的交流存在什么问题？你想如何帮他们解决？

真正倾听，展开心与心的交流

乔治总觉得与人沟通是一件很麻烦又很浪费时间的事情，所以他很少参与到社交活动中去。即便是与父母交流，他也仅仅是说完自己的观点，就不再理会父母。至于父母说了什么，他通常并不清楚。父母理解他工作忙，通常不会与他计较。可是有一天，当父亲和乔治说起一件十分严肃的事情，而乔治又表现得心不在焉时，父亲怒火中烧，严厉地批评了他一顿。

倾听是沟通的桥梁，是展开心与心的交流的前提条件，是一项十分重要的工作。然而，很多人都觉得倾听是一件非常困难的事。有些人还没听别人说几句话，就开始心不在焉，心思转到了自己的事情上，或是开始琢磨自己的思路。

在社交场合，被人倾听已经成为一件十分奢侈的事情，许多人几乎不敢奢望。因为，几个人聊不了几句，就会有人拿起手机，开始玩游戏、刷微博等。这种风气已经蔓延到各种场合、环境之中，家庭中的沟通自然也难以幸免。

有些人觉得，家人是最亲近的，会对自己保持足够的耐心和包容，即便自己没有认真倾听，家人也不会责备。当然，家人是互爱的，很少会互相指责，可是，那并不意味着家人不需要被倾听，他们只是对你表示理解和尊重而已。如果你将这种

尊重视作理所应当，那么家庭关系就有变差的可能。

而在成员关系已经变差，彼此之间存在隔阂的情况下，真正的倾听就显得更加难能可贵了。当你做出认真倾听的姿态时，潜台词就是你有解决问题的意愿，你想要通过良好的沟通化解彼此的误会，从而促使双方的关系正常化。

这一点说起来很简单，看起来似乎也很容易，可是真正做起来并没有那么简单。至于原因，要从人的心理说起。每个人都是自私的，都渴望掌控主动权，这一点在沟通中也会有所呈现。而且，沟通对象是谁，通常不会对人类的这种心理产生多大影响。

在沟通过程中，如果倾听者可以更多地做出倾听的姿态，说话者就会受到鼓舞，更有勇气把话题继续下去。

小刚因沉默寡言而遭父亲嫌弃，父亲总希望小刚可以像自己一样，可以勇敢地说出心中的想法，无须顾及别人的脸色。

然而，这对小刚来说是一件十分困难的事情。正是因为父亲的否定，小刚才慢慢变得不敢在父亲面前过多表达。

而在母亲面前，小刚却会变成另外一个样子，他和母亲相谈甚欢，知无不言。

父亲看到小刚在母亲面前的样子，除了嫉妒，就是怀疑小

刚是在故意和自己作对。

后来，小刚母亲的一席话，让父亲茅塞顿开："小刚不是不会表达，只是因为你总是打断他的话，还经常否定他，他才变得不敢跟你沟通。"

在父母和孩子的沟通中，孩子通常是处于弱势地位的，如果父母不懂倾听，还常常强行抢夺孩子的话语权，那么孩子就会变得不敢或是不愿表达。真正倾听孩子，让孩子有足够的表达权利，是与孩子进行顺畅沟通的重要条件之一。如果发现孩子与别人沟通融洽，只和自己存在沟通障碍，那么父母就要自省，检查一下是不是自己的某种表现让孩子失去了表达的欲望。

实际上，家庭成员之间的沟通，往往比与外界的沟通更加便捷和轻松一些，即便出现问题，也更加容易解决。只不过，父母一定要明确自己的定位，不要感觉主动倾听是有失身份的表现。弯下腰，听听孩子的想法，而不要将自己的想法和认知强加于孩子身上，这样才能改变旧的沟通模式，让家庭成员之间的沟通变得顺畅，让家庭成员之间的关系变得融洽。

思考与发现

1.你更愿意与父亲沟通，还是与母亲沟通？为什么？

2.家庭成员之间的沟通，你最看重的是什么？你会如何向

他们强调这一点？

3.一般来说，你在家庭沟通中扮演什么角色？倾听对你来说意味着什么？

父母离异，应减少对孩子的心理影响

凯文和米娅在一起生活了10年，可是随着时间的推移，他们都觉得两人很难继续生活在一起。经过认真思考和反复协商之后，两人决定离婚。做出这一决定之后，两人与他们的孩子进行了一番真诚的沟通。交谈之后，孩子意识到父母的决定是正确的，他表示理解。在办完离婚手续之后，凯文和米娅依然是朋友，彼此之间并没有什么嫌隙。

随着社会的发展，人们的思想观念也在不断发生变化。对婚姻，很多人不再抱着“凑合过”的态度，所以夫妻离异现象逐渐普遍，离婚率上升。

原本稳定的原生家庭，由于父母的离异而发生了剧烈的动荡。家庭破碎对父母是一种伤害，对身心正在成长的孩子来说更是一种心理上的巨大冲击。也许在短期内，很难发现孩子受到了影响，但从长期来说，单亲家庭的孩子往往更容易出现负面的情绪，心理问题也比正常家庭的孩子要多得多。

可以说，父母离异已经不再是一个家庭的问题，而逐渐成为整个社会的问题。那些心理受到伤害的孩子该如何抚平伤痕，拥有全新的生活，是一个十分重要且严峻的问题。

一项针对离异家庭中的孩子的长期追踪研究表明，对孩子

来说，父母离异并不是一个短暂的静止事件，而是会在很长的一段时期内给孩子带来伤害和影响。

1.童年时期

由于缺少父亲或母亲的关爱，离异家庭的孩子会时常感觉孤单和疑惑，而且会对父母产生愤怒之情，对生活充满恐惧感。

2.青少年时期

离异家庭的孩子往往缺乏父亲或母亲的照顾和管教，很多孩子有大量的机会去接触一些无所事事、品行不端的人。在那些人的带动下，孩子会出现比较多的行为问题。

3.成年时期

离异家庭的孩子亲身经历过父母离婚的过程，其中的痛苦会让他们对婚姻充满排斥，即便最终出于某种原因而结婚，他们也很可能不愿意生儿育女。

总之，父母离异对孩子造成的影响是很多父母并没有想到的，或者说他们即便想到了，也无法从根本上解决问题。面对既成的事实，父母需要做好引导工作，帮助孩子从心理阴影中走出来。

1.给孩子一个解释

夫妻做出离婚决定之后，应该心平气和地向孩子解释他们做出这个决定的原因，以免孩子将错误归咎到自己身上。孩子虽然会痛苦，但最终会理解父母。

2.不在孩子面前贬损对方

夫妻虽然离异，但是父母的身份不会改变。如果一味在孩子面前贬损对方，不仅会让孩子产生敌对情绪，对他的心理建设和世界观形成也是不利的。



3.让孩子与对方保持联系

夫妻离异，使得孩子与父亲或母亲相处的机会减少。让孩子与对方保持紧密的联系，可以尽量减轻孩子的缺失感，使孩

子的心理尽量保持在健康发展的轨道上。

4.给孩子理智的爱

从某种意义上说，孩子是夫妻离异的牺牲品。所以，很多离异家庭中的父母会对孩子十分溺爱，希望以此来弥补孩子受到的伤害。然而，这种做法会让孩子变得自私、任性，并不利于孩子的成长。

5.教孩子正确应对异样的目光

在生活中，离异家庭中的孩子难免会遭受别人异样的眼光。此时，引导孩子正确看待和回应，才能逐渐化解他的自卑、愤怒等不良情绪。

当夫妻实在无法继续在一起生活时，为了双方的幸福，离婚是一个很好的选择。只不过，对孩子而言，这可以称得上是无妄之灾。如果父母无法给孩子一个完整的家，至少要试着给孩子一个完整的内心世界，尽量让孩子拥有健康的心理。

思考与发现

1.你是如何看待父母离婚这件事的？它会给孩子带来什么影响？

2.如果夫妻已经产生了巨大的分歧，你觉得是为了孩子而勉强维持好，还是选择离婚好？为什么？

3.在一个父母离异的家庭中，孩子扮演着什么角色？他要承受什么心理压力？

做真实的自己，维持亲密关系

马龙的父母很强势，对他总有提不完的要求。受此影响，从小到大，他都将别人的需求放在首要位置。可是在参加工作之后，马龙发现自己很难再去满足父母的所有要求，他的内心陷入煎熬之中。为了避免陷入更大的麻烦中，马龙开始尝试做真实的自己。在自己决定一件事情之前，他先尝试和父母沟通。有时，父母会不同意。马龙便认真地告诉他们，这是自己已经决定的事情，虽然跟他们的预期不符，但是自己必须这样做。

在很多真实的案例中，被原生家庭伤害的人都有一个相同的疑惑：怎样才能既做真实的自己，又与其他家庭成员保持亲密的关系？

之所以产生这种疑惑，是因为他们觉得其他家庭成员和原生家庭是一体的，想要远离原生家庭的伤害，做真实的自己，就要远离其他家庭成员。反过来，想要和其他家庭成员保持亲密的关系，就很难摆脱原生家庭的伤害。这两者是完全相悖的，根本就找不到合理的解决方案。

不能说这种疑惑是完全错误的，只能说他们误读了情感独立。情感独立，并不是说要与其他家庭成员完全切断关系，而

是说要在担负家庭责任的同时，保持相对独立的人格。也就是说，只要家庭成员在某些时刻适当照顾一下其他成员的感情，就可以做真实的自己。

具体来说，当其他家庭成员要求我们做一些我们本不想做的事情时，我们可以温和地选择拒绝。即便我们可能因此遭到其他家庭成员的不满，也比我们毫不犹豫地表示接受要强得多。毕竟，相较于粗暴的拒绝，温和的态度至少可以缓解其他家庭成员的不满情绪；相较于接受自己不愿做的事，承受其他家庭成员的不满情绪至少让我们遵从了自己的内心。

“两害相权取其轻”，既想做真实的自己，又想和其他家庭成员保持亲密的关系，就必须做出一定程度的退让和妥协。这是明智的做法，是消除内心阴影的重要方法。如若不然，无论采取哪种方式，都会让自己陷入更加糟糕的心理状态。

在修补内心创伤的过程中，做真实的自己是我们的终极目标，也是我们做出改变的最大动力。可是，在改变的过程中，家庭中的其他成员难免会感觉不适应，因为我们的行为打破了家庭中之前存在的平衡。

其他家庭成员可能会为此指责我们，让我们保持之前的状态，因为那才是让他们感觉舒适的状态。如果我们就此选择尊重其他家庭成员，放弃改变的计划，那么我们以后将会面临更加严苛的指责，永远失去改变的机会和可能。

所以说，当我们的努力开始见效时（判断这一点很容易，当我们自己感觉舒适而其他家庭成员感觉不适时，说明改变有效果了），一定要告诉自己坚持下去。当然，我们不能变得过分看重自己的成果而对其他家庭成员冷眼相看，将自己放在他们的对立面，这会让我们之前做的所有努力都付之东流。

当其他家庭成员竭力阻止我们时，我们需要让他们明白：我们很理解他们的心情，知道他们此刻感觉不舒服，但是，这是我们自己做出的决定，我们要改变自己，重塑自己的性格。这一点对我们来说意义十分重大。

对试图做真实的自己的人来说，既要坚持自己的立场，又要和其他家庭成员保持亲密的联系，这是一个很大的难题。但是，如果不解决这个问题，那么我们的内心将会遭受另外一种伤害，这与我们做真实的自己的目标显然是相悖的。因此，我们需要保持开放的心态，既要接纳其他家庭成员，又要时刻准备应对他们的变化。

真实的自己，是以内心的真实体验为源动力的自己，它是我们最真实、最准确的自我感悟。如果想要找到最适合自己的生活方式和状态，真我是最好的领路人。

思考与发现

1.在父母面前，你能做真实的自己吗？为什么？

2.父母要求你做某些事情，而你坚决不做时，会对你与父母的关系产生多大的影响？

3.你觉得，真实的自己和现在的自己有多大差距？如何才能缩小这种差距？

后记
做最好的父母，让童年的错不再延续

关于孩子的教育方式，每个人都会有自己的不同理解，但综合而言，有一点是相同的，那就是希望给孩子自由、舒适的成长和学习环境。

然而，教育孩子这件事情过于复杂，我们往往很难按照理想中的方式行事。毕竟，还没有人能拥有绝对的自由意志。身处社会之中，我们不可能完全不受别人的影响。有的时候，哪怕只是一点点的影响，我们的想法和行为也会与理想中相去甚远。

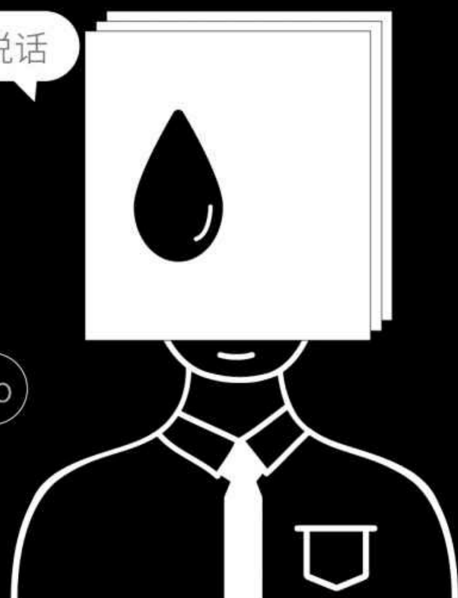
尤其是我们在原生家庭中接受的教育和父母的教育理念，更会对我们的教育方式产生深刻的影响。以至于当我们开始教育自己的孩子时，往往会吃惊地发现：我们实际采取的教育方式，与我们理想中的竟如此不同，有时甚至是背道而驰的。

出现这种情况，并不是不可理解的。父母对我们从小的教育，已经根深蒂固地存在于我们的头脑之中。无论我们多想把它从我们的头脑中清除出去，它都不可避免地会在我们教育孩子的过程中隐隐出现。

在教育孩子的过程中，我们应该时刻提醒自己，不要受到父母的教育方式的影响，也不要以自认为正确的方式去教育孩子，而要以孩子能够接受的方式去教育孩子，让他们享受学习的快乐。边教育孩子，边检视自己，才能最大限度地减少自己的主观臆断，尽量不让孩子遭受原生家庭带来的痛苦。

做最好的父母，不是孩子要什么就给什么，也不是以自己的童年为参照，给孩子截然相反的教育。应该根据孩子的实际情况，因材施教；应该给孩子足够的选择权，让他们决定自己的人生；应该静静地陪在他们身边，对某些问题稍加点拨就好；应该让孩子发现真我，让他们明白，他们可以展现真实的自己，同时要为自己的决定负责。

您好
好尴尬
不能看我啊
谢谢！不客气
该怎么回复
真是麻烦你了
能用微信解决的事绝不打电话
我就差那么一点儿就要崩溃了
我没救了吗
不想说话
哦



社交恐惧心理学

哈哈哈
Hello
有点晕
好想逃跑

黎瑞芳◎著

“社恐”患者的自救指南

……
为什么要打招呼
要不要当作没看见
太难了
在吗
不好意思
哈！对方取消了这次聚会
离我远点，我对人过敏
……
有个地洞就好了
啊啊啊
会被拒绝吗

古吴轩出版社

前言

“下班走在回家的路上，看到邻居走在前面时，为了不和邻居碰面，我会故意绕远路，放慢走路的速度。”

“在公交车上看到熟人时，即使离得不远，只要对方没看见我，我就装作没有看见他。”

“逛商场时，销售员主动上前帮忙解说时，本来想仔细看看衣服的我，会立刻放下衣服走出某家店。”

“在餐馆吃饭时，即使服务员把菜上错了，我也会默默地把菜吃光，而不会向服务员提要求，让他把菜换回来。”

……

你对以上几种情境的处事方式持什么观点呢？是觉得当事人缺乏社交礼仪还是深有同感呢？其实，这些表现只是社交恐惧症患者日常生活中的一小部分。

人是群居动物，我们都会害怕孤独，而社交恐惧症患者则会显得另类。

有人患有幽闭恐惧症，觉得幽闭的空间令人感到压抑，人们可以理解；有人觉得尖锐的物体很危险，感到害怕，有尖物恐惧症也是合理的；有人觉得过于密集的排列十分刺激眼球，让自己很不舒服，会让密集恐惧症发作，这也是很正常的。可是社交恐惧症患者害怕的却是社交，是我们日常生活中经常性的和人的接触与交往。怎么想都觉得不合理，因此，很多人对社交恐惧症患者存在误解，觉得他们是无病呻吟。

其实，社交恐惧症是一种社交焦虑障碍，指的是对社交或公开场合感到强烈恐惧或忧虑的一种精神疾病。社交恐惧症患者在社交场合会产生一种显著且持久的恐惧心理。无论是与陌生人接触，还是日常的生活交际，他们都过分关注他人的看法，害怕自己的行为引起他人的负面评价。为了逃离他人的注目，摆脱社交给自己带来的巨大痛苦，他们便会在社交中表现出退缩、回避等行为。

美剧《生活大爆炸》中的拉吉就是典型的社交恐惧症中的异性恐惧症患者，他在男性朋友面前可以侃侃而谈，但是在女性面前就很紧张，一句话也说不出；拉吉的女友露西是典型的社交恐惧症患者，几乎每次约会，露西都会中途溜走。甚至有一次，拉吉和露西选择在图书馆约会，因为这样他们就不必当面交谈，而可以通过面对面用手机发短信的方式来交流。

作为剧中的一个场景，这让人觉得既有趣又感动。但是在实际生活中，社交恐惧症患者的处境并没有这么美好。在社交场合，他们的内心是煎熬的，身体是无力的。

在某综艺节目中，一位演员演绎的作品《我想找个地方躲起来》诠释了一个社交恐惧症患者的内心世界：在办公楼的电梯里，被同事搭讪时会紧张不安，心跳加速；在会议上被要求发言，会想要逃离；对于同事的好心提醒，会进行恶意揣度，觉得他们是在表达对自己的不屑与不满……

这些对大多数人来说再普通不过的社交场合，都是社交恐惧者心中的噩梦，是他们想要逃离的场所。也正是因为受到社交恐惧症的折磨，他们的日常生活也受到了严重的影响，生活质量严重下降。因此，正视社交恐惧症，采取正面、积极的方式应对内心的恐惧，战胜社交恐惧

症，他们才能真正地享受社交的乐趣，体验美好的人生。

本书先从认识社交恐惧症开始，介绍了什么是真正的社交恐惧症，社交恐惧症的类型与表现，以及社交恐惧症与性格的关系；接着从正确认知自我、关注内在信念等方面帮助患者重置恐惧思维，找到适合自己的社交方式；最后提出了克服社交恐惧的心理疗法与实践疗法，帮助患者走出恐惧后遗症，享受社交的乐趣。而且，书中每一章都包含一个心理测试，可以帮助读者更好地理解自己、读懂自己，从而走出被社交恐惧支配的生活，怀着“世界那么大，我想去看看”的心态迎接美好的明天。

目　录

第1章 社交恐惧：自我保护的人际交往模式
　　心理小测试 你是否有社交恐惧症
　　什么是真正的社交恐惧症
　　社交恐惧症患者到底在害怕什么
　　评定你的社交恐惧等级
　　社交恐惧症患者的四种表现形式
　　身为社交恐惧症患者是一种怎样的体验
　　社交恐惧症的高发人群
　　延伸阅读 社交恐惧症有多普遍
第2章 因人而异，社交恐惧症的行为与表现
　　心理小测试 测测你对交流的恐惧程度
　　赤面恐惧：控制不住地心慌、脸红
　　视线恐惧：惊恐的目光无处安放
　　表情恐惧：担心自己的面部表情不自然
　　口吃恐惧：当众讲话就口舌打结
　　异性恐惧：与异性相处感到压力很大
　　权威恐惧：不敢与权威人士打交道
　　延伸阅读 社交恐惧症的其他分类
第3章 恐惧从何而来：社交恐惧症患者的心理诱因
　　心理小测试 测测你在社交中的敏感程度
　　大脑和神经传递会引发社交恐惧
　　过度警觉是触发恐惧发作的重要原因
　　完美主义是导致社交恐惧的一大因素
　　家庭对社交恐惧有重要影响
　　逃避让你的社交恐惧越发严重

延伸阅读 社交恐惧症患者常见的逃避形式
第4章 恐惧心理与性格因素的关系
心理小测试 你是内向性格者吗
性格内向不是社交的大敌
内向者社交与外向者社交
内向不是问题，跟随自己的社交节奏
唤醒你心底的外向性格特质
找到舒适区，让内向者不再害怕社交
延伸阅读 内向者的“不”未必是“不”
第5章 正确认知自我，克服恐惧从改变思维开始
心理小测试 测测你的羞怯程度
“随它去”是淡化负面思维的关键
少点内心戏，从别人的眼光中走出来
别怕不完美，打破社交中的完美墙
不钻牛角尖，进行积极的自我对话
超越自卑，增强你的社交钝感力
延伸阅读 挑战你的焦虑想法
第6章 关注内在信念，用适合的方式参与社交
心理小测试 测测你的内疚程度
发掘自我，与众不同也同样受欢迎
遵从内心，不必违心地取悦他人
划定底线，坚持自己的原则
了解彼此的类型，享受交往的过程
延伸阅读 屏蔽过度刺激，设置社交防护
第7章 正视恐惧，提高社交适应力的心理疗法
心理小测试 评估你对他人的惧怕程度
森田疗法：尊重现实，与人顺其自然地交往

暴露疗法：将恐惧暴露于社交情境之中
认知行为疗法：打破固有思维，战胜社交恐惧
系统脱敏法：通过逐渐地刺激提高社交能力
正念疗法：调动觉知，有意识地觉察当下
延伸阅读 放松也是需要学习的
第8章 融入社交圈，在实践中走出恐惧的阴霾
心理小测试 测测你对否定评价的担忧程度
自我表露，用言语和非言语表达自己的感受
打开心门，让朋友带你走出社交困境
扩大交际圈，走出内心的恐惧牢笼
冷静思考，在社交冲突与批评中修炼内心
学点社交技能，吃下定心丸让你不再担忧
延伸阅读 克服低自尊，塑造积极的社交形象
第9章 摆脱恐惧后遗症，享受社交乐趣
心理小测试 测测你的社交回避及苦恼程度
打破隔阂，维持良好的人际关系
消除误解，维持稳定的亲密关系
寻求他人帮助，不用酒精来掩盖无能感
发泄郁闷，让暴力和犯罪远离你
别让你的社交恐惧症并发抑郁症
延伸阅读 社交恐惧症的共病
后记
接受内心的恐惧，做真正的社交达人
返回总目录

第1章 社交恐惧：自我保护的人际交往模式

我们常听到有人说自己是社交恐惧症患者，

像芬兰人一样不爱社交。

其实，大多数人只是内向、害羞而已，

这与社交恐惧症有着本质的区别。

事实上，社交恐惧更像是一种自我保护的人际交往模式。

患者担心自己在人际交往中受伤，

被他人误解，给他人留下不好的印象，

于是，为了不出现这些状况，

他们便选择了一种极端的处理方式——回避，

甚至因过度担心而开始害怕社交。

心理小测试　你是否有社交恐惧症

你曾经怀疑自己有社交恐惧症吗？在与他人交往的过程中，你是不是感到十分紧张、不舒服呢？你了解自己的社交状况吗？请你根据自己的实际情况完成下面的小测试吧。

测试内容

本测试共有10道题目，每道题目均有4个选项，请认真阅读下面的每道题目，并根据自己的实际情况在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=从不或很少如此，B=有时如此，C=经常如此，D=总是

如此。

（）1．我怕在重要人物面前讲话。

（）2．在人面前脸红，我很难受。

（）3．我害怕聚会及一些社交活动。

（）4．我常常会回避和我不认识的人进行交谈。

（）5．我不愿意让别人议论我。

（）6．我回避任何以我为中心的事情。

（）7．我害怕当众讲话。

（）8．我不能在别人的注目下做事。

（）9．看见陌生人，我就会不由自主地发抖、心慌。

（）10．我经常梦见和别人交谈时出丑的窘样。

计分方法

A=1分，B=2分，C=3分，D=4分。

将每道测试题所选答案后括号内的分值相加，得出总分即可。

测试结果

10分：恭喜你，你并没有患社交恐惧症。

11~24分：你已经有了轻度的社交恐惧症症状，照此发展下去可能会不妙。

25~35分：你处在社交恐惧症患者的边缘，如有时间一定要到医院求助精神科医生。

36~40分：你已经是严重的社交恐惧症患者了，赶快去求助心理医生吧，相信他会帮你摆脱困境。

什么是真正的社交恐惧症

节前导读

> 内向和害羞与社交恐惧症有着巨大的区别。内向者喜欢独处，害羞者与人交往时会感到不自在，而社交恐惧症患者在社交中则会陷入恐慌，有着强烈的情绪反应。

你是一个内向的人吗？你是一个害羞的人吗？你觉得自己有社交恐惧症吗？

在生活中，很多人都宣称自己是“社交恐惧症患者”，因为他们在与人交往时会感到不舒服，或者不愿意与他人亲近，故意躲避社交等。其实，出现这些行为并不代表一个人患上了社交恐惧症，还可能是性格内向或者害羞。

正因为内向和害羞与社交恐惧症的某些症状相似，所以，很多人都将这三者混为一谈。其实，社交恐惧症与内向和害羞并不是一回事，这三者之间有着本质的区别。

1．内向

我们常常用内向和外向来形容一个人的性格，而内向者往往会被贴上“不合群、腼腆、安静、保守、喜欢独处”等标签。于是，很多人就产生了“内向 = 社交恐惧”的想法，认为内向的人是有社交障碍的。其实并非如此。

从心理学的角度来讲，内向是一种人格气质。对于社交，内向者更在乎自己内心的感受，社交并不会令他们感到恐惧或紧张，他们甚至会享受社交活动带来的乐趣。内向者更多的是从自己的感受出发，他们会主动选择是否参与社交。

对于内向者来说，相比于与人交往，他们有时更喜欢也更习惯独处，这就是他们的生活方式。而且，他们并不需要克服种种困难就可以与人建立友谊，他们并不存在社交障碍。

2．害羞

在多数情况下，内向者都会被误认为是害羞，其实，害羞和内向并没有必然的联系。害羞指的是人们在社交场合中不愿意与他人亲近，这是一种常见的人格特质。害羞者经常独来独往，他们往往会躲避社交，与人相处时会感到尴尬、不舒服，而内向者则只是单纯地喜欢独处。

每个人都或多或少地有些害羞。著名心理学家菲利普·津巴多经过对一万多人的调查研究发现，超过40%的人都有不同程度的害羞表现。

害羞者在与人交往时会产生一种不自在的心理，他们担心自己的缺点被他人看到，虽然内心渴望与人交往，但他们不会主动与他人接触。在与人交往时，有些害羞者往往会产生一种错觉，觉得他人对自己产生了不好的印象与评价，因而会出现脸红、结巴、心跳加速等症状。当然，这些症状是可控的，虽然在一定程度上对人们的生活造成了影响，降低了人们的生活水平，但这并不像社交恐惧症一样严重。

3．社交恐惧症

社交恐惧症，指的是对社交或公开场合感到强烈恐惧或忧虑的一种精神疾病，也被称为社交焦虑障碍。社交恐惧症患者在社交场合会产生一种显著且持久的恐惧心理，无论是与陌生人接触，还是日常的生活交际，他们都过分关注他人的看法，害怕自己的行为会引起他人的负面评价。为了逃离他人的注目，摆脱社交给自己带来的巨大痛苦，他们便会在社交中表现出退缩、回避等行为。

社交恐惧症患者总是担心自己会在他人面前出丑，对社交情境会感到极度焦虑，在社交场景中，他们会出现心跳剧烈、口干、出汗、脸红、结巴、轻微颤抖等症状。

由此可见，社交恐惧症与内向和害羞不同。三者之间的差别见下表：

表1-1　内向、害羞与社交恐惧症的差别

项目	内向	害羞	社交恐惧症
对社交的恐惧程度	不害怕	轻微害怕	极度害怕
是否对社交感到焦虑	轻微焦虑或不焦虑	中度焦虑	严重焦虑
是否逃避社交	不逃避	中等逃避	频繁逃避
是否影响生活质量	轻度或不影响	中度影响	严重影响

总之，不论是内向还是害羞，都是正常的人格特质，而社交恐惧症则是病态的，伴随着很高程度的社交焦虑及相关障碍。这三者的内心独白如下。

内向者的独白：“我喜欢独处，我不害怕社交。”

害羞者的独白：“我想躲避社交，我担心被人看出不自在。”

社交恐惧症患者的独白：“我十分害怕社交，与人交往时我会心慌难受，我不得不一个人待着。”

▽小知识▽

焦虑与恐惧也有所区别。焦虑是对未来可能出现的威胁的一种忧虑状态，指的是当人感到可能会有威胁时的一种情绪，通常与不确定的事物或者未知的事物相关；而恐惧是一种对即时危险的情感反应，是当人知道确实有威胁时的一种情绪。

比如，担心一周后的面试会出现差错是焦虑的表现，在面试时感到紧张和不安则是恐惧的表现。

社交恐惧症患者到底在害怕什么

节前导读

> 很多人都认为社交恐惧症患者只有在与陌生人或不熟悉的人交往时才会产生恐惧。其实不然。在很多场景中，即使周围都是社交恐惧症患者熟悉的人，他们也会感到恐惧、心慌。

在与陌生人接触时，你会感到紧张吗？在公开的场合演讲，你会想要逃避吗？在与家人或朋友聚餐时，你会感到不自在吗？

其实，在这些社交场景中，人们产生一些紧张、不适等感觉是十分正常的，但若反应过度，出现与场景程度不相匹配的反应，就会让人觉得不可思议。对于这种情况，我们都不免会思考：社交恐惧症患者到底在害怕什么呢？到底这些场景中有什么可怕

的呢？

社交恐惧症患者害怕的社交场景，主要分为以下四类。

1．公众场合

这一类场景包括考试、面试、上台表演、当众朗读、会议发言等。在这些场景中，不仅社交恐惧症患者会感到恐惧，很多正常人也会感到紧张与害怕，但他们会克服这种恐惧心理。

比如，一个话剧演员在上台之前可能会经历紧张、不安、害怕等恐惧情绪，担心自己在舞台上会出错，担心自己做得没有想象中那么完美。但是，当他们站到舞台上开始表演的时候，他们就会忘记这种恐惧感，反而会享受舞台表演的乐趣。

反之，如果他们无法克服这种恐惧，无法很好地控制自己的想法与身体，那么他们恐怕就无法胜任这份工作。

2．寒暄互动的场景

这一类场景包括与邻居、同事、客户等闲聊，与陌生人会面、打交道等。

对很多人来说，与同事闲聊、与邻居闲谈、与陌生人打招呼是日常生活中再平常不过的事情。但是对社交恐惧症患者来说，这些寒暄互动的场景是他们恐惧的滋生地，他们会因为害怕自己的表现糟糕，害怕出现冷场等而无法表现得淡定从容。

3．表达意见的场景

这一类场景包括拒绝他人的请求、向他人提出意见、要求他人提供服务、申请获得加班补贴、转达自己的异议、申诉不公平的对待、回应批评或责备、投诉商家等。

美剧《生活大爆炸》中拉吉的女朋友露西在面对这些场景时就会表现出强烈的恐惧。在一次约会中，露西觉得服务员给自己上的菜味道不对，但是她不敢把这道菜退回去，而只想着自己不吃就行了。在拉吉叫来服务员后，露西还是没有说出来，反而借口上卫生间逃走了。

在这些场合中，社交恐惧症患者的主要表现就是不懂说“不”。对于不还钱的朋友，他们不懂说“不”，于是就又借出去了一笔有去无回的钱；对于不友好的同事，他们不懂说“不”，于是只好自己加班，做着不属于自己的工作；对于质量有问题的商品，他们不懂说“不”，不去投诉商家，于是只好自己承担这份损失。

可以说，对于社交恐惧症患者来说，“要求别人”这一行为会让他们变得焦虑，而为了摆脱这种感觉，他们大多选择了逃避。

4．观察场景

这一类场景主要指的是受到他人的注视。比如：在马路上行走时，由于发出了较大的声响而引起了他人的关注；上课迟到，打报告时被他人注视；修改某些文档时，同事在一旁盯着；等等。这些场景并不是他们预料之中的，很多是突发性的，这就使得社交恐惧症患者的恐惧感更加强烈。

以上四类社交场景是我们生活中的常见场景。但并非所有的社交恐惧症患者都害怕这几种场景，有的可能害怕其中的一种场景，有的可能害怕其中的多种场景。

这些社交场景之所以会让社交恐惧症患者产生恐惧与焦虑等情绪，是因为在这些场景中时，他们是被置于他人的目光或评价下的，尽管这种目光或评价是经过社交恐惧症患者自己放大的，或是他们脑海中想象出来的。

▽小知识▽

动物在被对方观察时也会表现出不适感。比如，哺乳动物通过死死地盯住对方来确立自己的主导地位，弱势动物在面对强势动物时会眼睑低垂，如果弱势的一方拒绝低头，那么很可能会引发一场动物大战。

评定你的社交恐惧等级

节前导读

> 每个人对不同社交场景的恐惧程度是不同的。对于不同的社交场景，可能某个人感觉没什么问题，另一个人却浑身不自在。其实，社交恐惧也存在等级，能帮助人们评估社交恐惧级别，了解恐惧层次。

对于不同的社交场景，社交恐惧症患者的恐惧程度也是不同的。有些人会对其中的某个场景表现出强烈的恐惧，但对于其他场景则没有太大的感觉，而有些人则会在这些场景中表现得比较

失控。

比如：有人害怕当众发言，却不担心与朋友一对一地进行私密交流；有人担心经常去小商店会被搭讪，但去大型超市购物则没有这种担心；但也有人对这些社交场景都感到恐惧。

下表列出了令社交恐惧症患者感到不安的最常见的场景及其所占的

比例。

表1-2　令社交恐惧症患者感到不安的常见场景及其所占的比例

常见场景	所占比例
在公众场合讲话，或是进行正式的互动	70%
非正式的讲话	46%
表达自我	31%
被他人关注	22%

法国著名心理学家、精神科医师克里斯托夫·安德烈和巴黎圣安娜精神院医生帕特里克·莱热隆将那些令人感到恐惧的社交场合，按照其发生的频繁程度，用下图来表示。

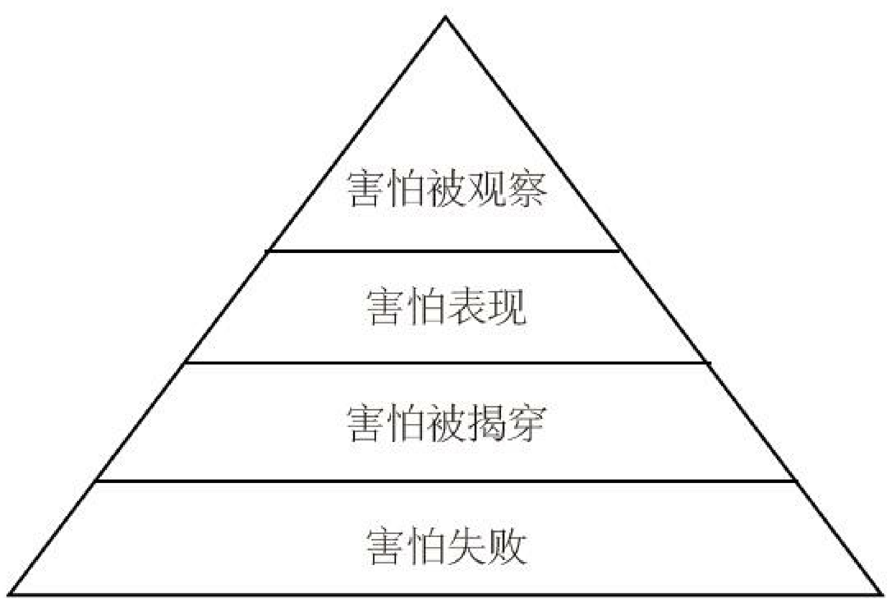


图1-1　令人感到恐惧的社交场合

其中，金字塔的最下方一层是令大多数人都感到恐惧的场景，每上升一层就意味着下面塔层的场景也同样会引起社交恐惧。比如，害怕被揭穿的社交者也会害怕失败，但未必害怕表现、害怕被观察。

一般来说，如果有人害怕被他人关注、害怕被观察，那么他也会害怕其他的社交场景，即对所有的社交场合都表现出惧怕。

▽小知识▽

每个人在这些等级的某个社交场合中都会表现出敏感，因此社交恐惧症患者并不是另类，只是敏感的程度更高一些。

社交恐惧症患者的四种表现形式

节前导读

> 处于社交场合中，社交恐惧症患者的身体、想法、行为和情绪都会出现一些反应，这几乎是他们在社交活动中的标志性特征。

如果你处于令自己感到不舒服的社交场景中，你会产生哪些想法呢？你的身体会发生什么变化呢？你又会做出哪些行为，出现哪些情绪感受呢？

对于社交恐惧症患者来说，在一些社交场合中，他们不仅会出现脸红、心跳等身体反应，还会出现一些不恰当的想法、行为和情绪等。

社交恐惧症患者的主要表现如下。

1．身体

一些动物在遇到捕猎者时，身体会僵住不动。社交恐惧症患者在一些社交场合中，也会出现身体僵住、无法说话等症状。比如，美剧《生活大爆炸》中的拉吉在面对异性时就无法正常表达。

社交恐惧症患者的身体还可能出现以下症状：

*脸色发红或发白，尴尬的微笑表情。

*心跳加快、头晕目眩、恶心呕吐、呼吸困难或肠胃不适。

*出汗、颤抖、双手发抖或者不知摆放到何处。

*流泪、爱哭、视力模糊。

*肌肉紧张、疲软，如腿站不稳、脖子发酸。

因为害怕社交而引起身体的变化会让社交恐惧症患者十分困扰，因为这种身体反应也会让对方知道自己此时的感受，即紧张不安、难受焦虑，这会让社交互动变得十分尴尬。

2．想法

除了身体表现外，焦虑的想法也是社交恐惧症患者的一大特征。不论是在社交前、社交过程中，还是在社交活动结束后，社交恐惧症患者的焦虑想法会一直伴其左右，而这些想法又往往是负面的、消极的，是

令人不安的。因此，这些焦虑想法进一步加深了其对社交的恐惧心理。

社交恐惧症患者的焦虑想法可以按照社交前、社交进行时与社交结束后来具体分析。

（1）社交前的焦虑想法

在参与社交之前，社交恐惧症患者对于即将发生的事情会出现预期的焦虑，想象社交活动中自己会丢脸、出丑，从而害怕社交。

在社交前，他们常见的一些想法如下：

“如果谈话过程中，我脸红、流汗，怎么办？”

“如果他们看出来我很紧张，他们会怎么看待我呢？”

“如果到时候我的大脑一片空白，什么也说不出来，怎么办？”

“如果我什么话都不说，人们觉得我很蠢，怎么办？”

（2）社交进行时的焦虑想法

在社交活动中，人们的焦虑会逐渐增强，他们很少能集中注意力听别人的谈话，而会过度关注自己的想法和身体反应，而且由于错误的解读，人们的脑中会出现以下焦虑想法：

“那个人看起来很生气，难道是在生我的气吗？难道我说错了什么吗？”

“别人会怎么评价我刚才说的话呢？”

“我的大脑一片空白，如果有人故意说一些针对我的话，我要怎么回应呢？”

“为什么有人打了个哈欠？一定是我讲得不好吧！”

（3）社交结束后的焦虑想法

当社交活动结束后，人们通常会感到放松。但是在放松之后，一些负面的想法又会充斥在社交恐惧症患者的大脑中。如：

“我出洋相了，别人肯定会嘲笑我。”

“人们肯定觉得我很笨，再也不想跟我打交道了。”

“我表现得不够好，别人肯定也看出来我有多紧张了。”

“我一定是做错了什么……”

这些负面想法都只会加重社交恐惧症患者的恐惧情绪，让他们更排

斥这些社交活动。如果你经常产生这样的想法，那你一定深受其扰，生活也会受到很大的影响。

3．行为

回避行为和逃跑行为是社交恐惧症患者的标志性行为。回避行为主要指的是远离社交场景，或者远离令自己感到不安的某些因素。逃跑行为主要指的是离开社交场景。社交恐惧症患者常见的回避行为和逃跑行为有以下几种：

*目光游移不定，总是避开他人的视线，不敢与他人对视。

*待在角落处，避免成为他人关注的焦点。

*和相熟的一两个人交谈，待在自己的安全区。

*找借口，不参加那些让自己感到恐惧的社交活动。

*在社交活动进行到一半时，假装有急事突然离开。

*为了回避聊天，主动帮忙做其他的事，如洗碗。

社交恐惧症患者出现的这些行为是为了减缓自己的紧张、焦虑情绪，他们试图通过这样做来增强安全感，让自己不再如此害怕

社交。

4．情绪

在不适的社交场合中，社交恐惧症患者的情绪也会发生变化。他们不希望他人看到自己的情绪，于是选择隐藏这种情绪，但这样做反而会增加他们的焦虑、恐惧、内疚、抑郁、孤独等感觉，从而出现以下情绪感受：

*紧张、焦虑、害怕、担忧。

*自卑，对自己感到失望。

*悲伤、消沉，觉得自己无能为力。

社交恐惧症患者的这四方面表现是互相影响、互相作用的，并没有先后之分。这些都只是社交恐惧症患者通常会出现的一些想法、行为和情绪，并不是他们的全部感受。

▽小知识▽

很多社交恐惧症患者都认识到自己的恐惧感是不合理的、过度的，但这往往会让他们感到更焦虑。因为他们会把自己的这种恐惧感归结为

自己能力不足，从而变得更自卑。

身为社交恐惧症患者是一种怎样的体验

节前导读

> 对社交恐惧症患者来说，惊喜等于惊吓。他们虽然知道不应该害怕，但就是无法缓解这种情绪，而这种痛苦又经常不被他人理解，真正的有苦无处倾诉。

如果你不喜欢某家店铺的衣服，你是不是会离开这个店铺呢？如果你觉得饭桌上的麻辣小龙虾太辣了，你是不是会尽量选一些不那么辣的食物吃？对于社交恐惧症患者来说，社交就像是某家店铺、麻辣小龙虾，他们会尽量避免参与其中，或者会尽量找到自己的安全区，让自己在社交场合不至于那么行为失常。

人不能脱离社会而独自存在，每个人都要与他人接触和交往，而社交恐惧症患者在接触他人时会表现出强烈的不安情绪，甚至会出现面红耳赤、心跳加速等生理症状。那么在平时，社交恐惧症患者会如何面对社交呢？

戚妙是一个很容易脸红的人，为了不让他人发现，她养成了用头发遮挡自己面部的习惯。

在与人接触的过程中，一旦她感到不舒服，便会用头发盖住自己的脸，不看他人的目光。尽管如此，她还是十分在意自己的脸红情况，担心他人的反应。她总是在想：他们是不是发现我脸红了？他们在看什么？他们在想什么呢？是不是在心里笑话我呢？

这种想法持续的时间越长，戚妙就越感到焦虑，越想逃离这种场合，于是便不自觉地往后退。此时，人们为了使交流更顺畅，便会更加接近她。而人们的这种行为让她越发紧张，觉得人们都在看自己，看到了自己的困窘模样。结果情况越来越糟糕。

在日常生活中，很多社交恐惧症患者都会尽可能地避免与朋友见面或者参加一些较为正式的活动。如果无法避免，他们会采取一些行为让自己产生安全感。比如：不断在内心演练自己的说话内容，在心里一遍又一遍地检查这些话是否正确；紧紧地抓住一些东西，遮挡自己身体的某些部位；为了掩盖脸红的症状，故意化浓妆或者一直低头；参加活动时故意迟到或早退，以避免跟他人寒

暄等。

对于社交恐惧症患者来说，由于无法预测他人会做出什么“出格”的事情，如询问自己的看法，将自己介绍给其他人或者将其他人介绍给自己，朋友将自己丢下而去跟别人攀谈，等等，因此，他们会为这些不可

预测的事情感到担忧，将自己置于恐惧的境地。而那些所谓的“安全行为”可以让自己更有安全感。

当然，也有一些社交恐惧症患者会直面恐惧，他们会刻意组织或参加一些社交活动。比如，如果你发现你的朋友对组织社交活动很热心，但是在活动中却表现得有些冷漠，那他很可能是社交恐惧症患者中的一员。请你多鼓励他，比如，夸奖他这个活动办得好，说他某方面表现得优秀，等等，让他多一些自信，帮助他战胜社交恐惧，不要让他因为一次意外状况或者他人的不良评价而失去战胜社交恐惧的信心。

如果你是社交恐惧症患者中的一员，那不妨找一个值得信任的朋友或家人，让他们帮助你战胜心中的恐惧。

▽小知识▽

每一次社交经历对社交恐惧症患者来说都是一次挑战，而对这种经历的负面评价与预期又会影响他们下一次的社交活动，并由此形成恶性循环，导致他们难以走出社交困境。

社交恐惧症的高发人群

节前导读

> 自卑者、高度敏感者、完美主义者与内向者是社交恐惧症的高发人群。如果你占了其中的一项或多项，那么从现在开始，一点一点地改善自己的社交状况吧。

一提起社交恐惧症，很多人都会联想到社交中的尴尬局面，然后宣称自己是社交恐惧症患者。这也给了人们一个认识误区——只有社交不顺利的人才会患上社交恐惧症，而有上进心、追求完美、性格外向的人则不会患上社交恐惧症。一般来说，社交恐惧症的病发时间在童年和青少年晚期。那么，什么样的人容易被社交恐惧症盯上呢？主要有如下四种。

1．自卑、自我评价低的人

自卑、对自己评价很低的人在与人交往时会表现得不自信，于是在

社交活动中便会很紧张、焦虑，甚至连正常的交流都做不到。

而这种紧张的情绪又会使他们对自己的评价过低，觉得他人瞧不起自己，于是他们在社交中担心自己的一言一行会引起别人的反感，内心便十分害怕社交，慢慢地，就会滋生社交恐惧症。

2．高度敏感者

敏感的人往往具有很强的创造性和想象力。在社交活动中，敏感者会很容易察觉他人的情绪变化，可以从别人的眼光、表情中看出他人对自己的态度和意见。

但若敏感者在社交中过于注重对方的想法和表情变化，总是揣测他人内心的想法，便很可能因为敏感，过分放大事情不好的一面，将对方很正常的一个反应看作是对自己的否定，那么在与人相处时他们也会带着紧张不安的情绪，最后患上社交恐惧症。

3．完美主义者

完美主义者的典型特征是对自己的要求极高，希望自己能表现得十全十美，在各个方面都能得到别人的夸赞。但我们都知道“金无足赤，人无完人”，这就使得他们不可避免地经历失败。而这些失败在他们眼中就是“不完美”的象征，会带给他们极大的挫败感。

于是，在追求完美与内心挫败的相互冲击下，完美主义者很容易否定自己，变得自怨自艾。如果经历多次挫败，他们甚至会将自己封闭起

来，排斥社交活动，最终变得害怕与人交流。

4．内向者

虽然内向与社交恐惧症有着本质的区别，但是不可否认，在现实生活中，内向者往往更容易陷入社交恐惧中。

一方面，内向者喜欢安静，喜欢独处，虽然他们并不害怕与人相处，但是在多数情况下，他们都不太喜欢与人接触，主动将自己隔离起来，这就为社交恐惧的产生提供了机会。

另一方面，很多内向者在受到一些刺激后会变得十分焦虑，这种情绪又很难平静下来，于是导致他们很难与他人正常地交流，这种困窘的感觉便会让内向者逐渐害怕社交。

我们每个人都离不开社交，不论是在家庭、职场，还是在面见陌生人时，社交都是不可避免的。如果你恰好属于社交恐惧症的高发人群，不妨从现在开始，一点一点地融入社交活动中，让社交恐惧症远离你；如果你已经有了社交恐惧的表现，那就寻求信任的人的帮助吧，相信他们会带你逃出社交恐惧的魔爪。

▽小知识▽

社交恐惧症的症状对每个人来说都有所不同，也会随时间和地点而

发生变化。公众人物也可能患有社交恐惧症，在表演的过程中，他们可能会把自己的恐惧藏于所饰演的角色之中，这也就是他们的安全行为。

延伸阅读　社交恐惧症有多普遍

节前导读

> 在全世界，社交恐惧症呈逐年增加的趋势，甚至有些社交恐惧症患者仍然将自己的社交恐惧误认作害羞与内向。

社交恐惧症已经成了仅次于抑郁和酗酒的第三大心理疾病。社交恐惧症是十分普遍的，只是有些人并没有正确地认识自己的社交恐惧症，也没有寻求专业的治疗与帮助。

“我不想参与社交，我太害羞了。”“社交会让我不自在，让我感到难受，我就是这么内向的一个人。”“在社交活动中，我总觉得有人在嘲笑我，我这到底是社交恐惧还是害羞呢？”如果你也有这样的想法或疑惑，那么，你可能有社交恐惧症的倾向。

不论你是性格内向、害羞，还是有社交障碍，请正视自己的情况，及时寻求帮助吧。要知道，很多社交恐惧症患者都会忽视自己的状况，

将其认为是害羞或性格内向，而给自己的生活带来影响。

著名的心理学家菲利普·津巴多和他的同事在调查中发现，超过80%的人经历过害羞，正在体验害羞，甚至经常感到害羞。有40%的人认为自己现在是害羞的，有40%的人认为自己以前比较害羞，还有15%的人认为自己在某些社交情境中会感到害羞，而只有5%的人认为自己从不害羞。而这些人所说的“害羞”很可能属于轻度的社交恐惧。

虽然社交恐惧症会带来很多痛苦和麻烦，但它并不是不能克服的。而且，在治疗之后，社交恐惧症的复发概率也较低。所以，只要保持耐心，虽然治疗的过程有些煎熬，但是在治愈之后，你就能彻底地摆脱这种痛苦，不再受到社交恐惧的困扰。

▽小知识▽

社交恐惧症患者对社交的恐惧程度并不相同，有些人可以控制自己的社交恐惧，而有些人则会被这种恐惧打倒。

第2章 因人而异，社交恐惧症的行为与表现

有的人在他人面前一说话就脸红，

有的人在与人交流时不敢与对方有目光接触，

有的人总是担心自己的面部表情不自然，

有的人当众讲话时就口舌打结，

有的人害怕与异性交往，有的人不敢与权威人士打交道……

这些都是社交恐惧症的表现。

按照社交恐惧症患者的不同行为与表现方式，

社交恐惧症可以分为赤面恐惧、

视线恐惧、表情恐惧、

口吃恐惧、异性恐惧和权威恐惧等多种类型。

心理小测试　测测你对交流的恐惧程度

你害怕与人交流吗？在进行小组讨论时，你会感到紧张不安吗？在会议上发言时，你会感到害怕吗？在公共场合演讲时，你的身体会变得僵硬吗？

很多人对交流都存在某种程度的恐惧，通过下面这个小测试，你可以检测自己对交流的恐惧程度。

测试内容

本测试有24道题目，共分为4个部分，即小组交流、会议交流、二人交流及公众交流。有些题目看起来十分相似，但是没关系，认真阅读题目，然后尽量按照第一印象并根据实际情况，在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=非常同意，B=同意，C=不确定，D=不同意，E=非常不

同意。

第一部分：小组交流

（）1．我不喜欢参加小组讨论。

（）2．我在参加小组讨论时感到轻松自然。

（）3．我在参加小组讨论时感到紧张不安。

（）4．我喜欢参加小组讨论。

（）5．与陌生人一起参加小组讨论使我紧张。

（）6．我参加小组讨论时平静和放松。

第二部分：会议交流

（）7．我在参加会议时通常会感到紧张。

（）8．我在参加会议时通常感到平静和放松。

（）9．在会议中被要求陈述自己的观点时，我感到非常平静和放松。

（）10．我害怕在会上表达自己的意见。

（）11．在会议中的交往常使我不自然。

（）12．在会议中回答问题时，我非常放松。

第三部分：二人交流

（）13．同新认识的人谈话时，我感到非常不安。

（）14．在交谈中，我说话时一点儿都不害怕。

（）15．通常我在交谈中会非常紧张不安。

（）16．通常我在交谈中非常平静和放松。

（）17．在同新认识的人交谈时，我感到十分放松。

（）18．在交谈中我害怕说话。

第四部分：公众交流

（）19．我对演说一点儿也不害怕。

（）20．我在演说时，身体的某些部分非常紧张和僵硬。

（）21．我在演说时感到放松。

（）22．我在演说时思维变得混乱和不连贯。

（）23．我在演说时充满信心。

（）24．我在演说时太紧张，以至于把自己知道的事情都忘记了。

计分方法

A=1分，B=2分，C=3分，D=4分，E=5分。

4个测试部分，每个部分6道测试题，计分方法如下：

小组交流得分=18-第1题得分+第2题得分-第3题得分+第4题得分-第5题得分+第6题得分

会议交流得分=18-第7题得分+第8题得分+第9题得分-第

10题得分-第11题得分+第12题得分

二人交流得分=18-第13题得分+第14题得分-第15题得分+第16题得分+第17题得分-第18题得分

公众交流得分= 18 +第19题得分-第20题得分+第21题得分-第22题得分+第23题得分-第24题得分

总分=小组交流得分+会议交流得分+二人交流得分+公众交流得分

测试结果

24~52分：被测试者属于轻度交流恐惧。

53~78分：被测试者属于中度交流恐惧。

79分及以上：被测试者属于重度交流恐惧。

赤面恐惧：控制不住地心慌、脸红

节前导读

> 赤面恐惧症患者害怕脸变红。他们只要一想到自己脸红了，紧张焦虑的情绪会更强烈，也会将自己关注的焦点转移到脸红这件事上，于是他们的不适感就会增加，脸也会变得更红。

有人跟你说话时，你会因为害羞而脸红吗？当众发言时，你会因为紧张而面红耳赤吗？当你脸红心慌时，你会产生什么样的想法呢？是认为这种反应是正常的，还是认为别人都在看你脸上的红晕，内心在嘲笑你呢？

我们每个人都会因为害羞或者不好意思而脸红，这是很正常的现象。但是对于赤面恐惧症患者来说，脸红是一件十分羞耻的事情，他们会觉得很丢脸，会感到十分焦虑。

田珍总会因为一些看起来无关紧要的小事脸红。在办公室里，有人跟田珍说话时，她的脸就会霎时变红；在公交车上，有人对着田珍微笑时，她的脸也会变红，让对方很尴尬；在朋友聚会上，只要有人提到田珍的名字，她就会条件反射般地变成“大红脸”；在别人目光的注视下，田珍的脸红程度更会逐渐升级。

如果有人拿这件事来打趣，说“田珍的脸变红了”，她脸红的情况不仅不会缓解，反而还会越发严重。

田珍的症状就是典型的赤面恐惧症。赤面恐惧症也叫“脸红恐惧症”，其主要表现为在社交场合无法自控地脸红，如果当事人想要控制自己的脸红反应，脸反而会越来越红，引起身边人的注意，久而久之，赤面恐惧症患者便会害怕出现在他人面前。

不知道你有没有这样的体会：在聚会上，你做了一件不太好的事情，觉得别人肯定都看到了，可实际上并没有几个人看到你做了什么，只是你觉得大家的目光都停留在你身上。其实并非如此。

赤面恐惧症患者也都会产生这样的想法：我脸红一定被别人看出来了，这太丢人了，人家会怎么看我啊！他们一定会认为我很软弱无能，肯定会因此轻视我，说不定他们现在就在心里嘲笑我呢！不行，我要控制住自己，不能脸红，不能让别人看出来，我要控制住！结果，他们越想控制，脸就越红。

其实，赤面恐惧症患者所忧虑的是他们的烦恼被他人看穿，担心他人会对自己有负面的评价。所以，为了避免“脸红魔鬼”的突然袭击，他们便一直保持警惕，而这种过度的关注就将“脸红”当成了内心的一个焦

点，使自己难以放松，反而会诱发脸红症状的

出现。

脸红虽然不是什么大事，但是对于赤面恐惧症患者来说，脸红会让他们的内心十分纠结，痛苦不堪。有些人为了掩盖自己的脸红，会运用一些方法。比如：随身携带手帕，脸红时就假装打喷嚏，用手帕遮住；留长头发，遮住自己的脸；化浓妆，为脸红做好准备；等等。

其实，要战胜自己的赤面恐惧症，就要正确地看待脸红这件事，不要带着偏见来看待它，而应该觉得这没有什么大不了的，只是社交时的正常反应而已。脸红并不是你的缺点，也不是不可饶恕的过错。

▽小知识▽

赤面恐惧症是一种兼具社交恐惧症和强迫症的心理障碍，这往往与当事人的敏感性格相关。赤面恐惧症患者的内心就像住了两个个性不同、互不相让的人物：一个羞怯懦弱，另一个则强迫自己去改变。这种内心的矛盾使他们生活得十分辛苦。

视线恐惧：惊恐的目光无处安放

节前导读

> “眼睛害怕看人”是视线恐惧症患者的主要表现。与人目光接触会让视线恐惧症患者感到极度尴尬，甚至紧张。为了不再体验这种视线接触带来的恐惧感，他们往往会主动选择不看对方，如在交谈时低头，更有甚者会直接选择不参与社交活动。

视线恐惧症，顾名思义，也就是某类人对视线有着强烈的恐惧感，他们无法控制自己的目光，也不愿意被他人注视，成为他人眼中的焦点。在社交活动中，视线恐惧症患者不敢正视对方，一旦与对方的视线有交集就会感到难受，瞬间收回自己的目光。还有的视线恐惧症患者担心自己的目光会给他人带来困扰，令他人感到

不安。

按照视线恐惧症的不同表现，可以将其分成以下三类。

1．对视恐惧

即在与人交流的过程中，不敢与他人对视，觉得自己时刻都在被他人关注或议论。一旦与人对视，这类人便会感到十分尴尬、无所适从，甚至会出现大脑空白、呼吸困难等过激反应。为了避免这种状况，对视恐惧症患者在与人交流时，基本不看对方，目光游离，飘忽不定，好像有什么见不得人的想法，表现得躲躲闪闪。

对视恐惧症患者有这种表现主要有两方面的原因：一方面，他们担心自己的眼神对他人来说是一种冒犯和挑衅，于是不敢与人对视；另一方面，他们总是过度地解读他人的眼神流露出的想法、情绪，而且这种解读往往是负面的、消极的，于是，在他人并无异样的目光中，他们也会觉得紧张，觉得别人看自己的目光是充满敌意的。

在这种想法的刺激下，对视恐惧症患者甚至可能做出伤害自己眼睛的行为。

2．余光恐惧

即目光总是被周围的事物吸引，无法将注意力集中到正在做的事情上，无法自控地关注本不该关注的事物，无法移动自己的视线，由于患者对自己的目光十分关注，而使自己无法与人正常交往。

比如：在上课时，余光看到周围的同学，就被他人吸引过去，而无法集中注意力听课；在与人聊天时，虽然看着对方，但眼睛的余光总是看着别人，注意力也在别人身上；读书时，眼睛的余光总会被书旁边的

物体吸引，如手边的笔、笔筒等。

患者的这种行为给自己带来了很多困扰，但越想摆脱就越紧张焦虑，反而深陷其中。

3．目光失控恐惧

即眼睛总是控制不住地到处乱看，看到别人时又觉得他人投来的是厌恶自己的目光，于是便不知将目光投放到何处，以致注意力难以集中，出现目光僵直、摇头晃脑等行为。

被他人直勾勾地盯着看，我们都会感到不舒服，有这种感觉是很正常的。但若是正常的目光接触，我们就不必过于在意。而视线恐惧症患者正是对这些目光过于看重，总是进行错误的解读，以致自己的焦虑情绪更甚，在社交中的表现与自己的预期相差甚远。

在平时，视线恐惧症患者可以对着镜子看着自己的眼睛，训练自己的目光，通过训练让自己的目光变得更好，从而缓解视线恐惧症患者的消极心理，提升自己目光的自信，为进行良好的社交做足准备。

▽小知识▽

有一类余光恐惧症患者会控制不住地盯着对方的敏感部位，如胸部、裆部等。这类人担心对方会对自己的这种行为有所误解，内心便会特别紧张，想要逃离这种状况。而在自我挣扎中，这种症状反而会得到强化，导致他们不敢出门，无法参与正常的社交。

表情恐惧：担心自己的面部表情不自然

节前导读

> 表情恐惧症患者由于害怕自己的面部表情不自然，在与人交往时异常紧张，表情僵硬。

我们常说面部表情是我们内心想法的投射，有什么样的想法就会出现什么样的面部表情。但是有这么一群人，他们在与人交往时无法很好地控制自己的表情，对自己的表情不满意，甚至会在该严肃的时候哈哈大笑，在该笑的时候却面部抽搐、颤抖。由于担心自己的面部表情不自然，因而变得恐慌，畏惧与人交往，他们就是表情恐惧症患者。

甄丽是一名大三的学生，她因为表情僵硬不自然，处理不好人际关系而感到苦恼。

甄丽上小学和初中时，都过得很快乐，有几个好朋友一起上学，成绩也还不错。而且，初中时她还当上了班级的团支书，很受老师器重，

班里的同学也都喜欢跟她一起玩。

高中的时候，甄丽成绩一般。班干部竞选时，甄丽也参加了，但是只得到了五票，这对她打击很大。有时候，她见到同学们聚在一起聊天，就觉得他们是在嘲笑自己。

后来，甄丽每天都担心别人不喜欢自己，害怕当众出丑，经常感觉自己的表情不自然。上了大学之后，她依然无法融入集体生活中，总感觉自己的表情僵硬，让别人反感。有时候笑起来，脸部会有轻微的颤抖，她也因此越发在意自己的面部表情，不敢和同学走得太近，人际关系变得越来越差。

甄丽的这种表现就是表情恐惧症的典型行为，因为担心自己的面部表情不自然而影响了自己的社交活动。

有些表情恐惧症患者无法管理好自己的表情，便会在与人交往时毫无征兆地出现一些令人感到尴尬、哭笑不得的表情；有些表情恐惧症患者由于担心自己的表情不合适而变得紧张，然后就逐渐演变成了表情僵硬，使社交氛围变得紧张起来。

表情恐惧症是社交恐惧症的一种。表情恐惧症患者主要有以下几种担忧：

*担心自己的面部表情不够自然，不够恰当。

*担心他人看到自己的表情后会受到影响，给他人带来不适，比如

自己黑着脸时会让他人感到害怕，表情严肃时会引起对方的反

感等。

*过于关注自己的表情，觉得自己的某些面部表情会引起别人的反感，被人看不起，担心别人对自己的评价较差。

有些表情恐惧症患者的表情并没有引起他人的不适，但是他们却认为自己的表情是令人不舒服的，并将这种想法投射到他人身上，将自己置身于紧张的境地，甚至会想要通过整容或者其他方式来改变自己的面部表情。其实，对自己多一分自信，对他人少一分揣度，表情恐惧症患者的生活就会好很多。

▽小知识▽

面部表情可以传达我们内心的喜怒哀乐，表情恐惧症患者担忧自己的面部表情会引起他人的不适，并将这种担忧与不满投射到他人对自己的态度上，从而增加了自己的心理压力。

口吃恐惧：当众讲话就口舌打结

节前导读

> 口吃恐惧症患者不仅害怕社交对象、社交环境等，还害怕口吃。而他们对口吃的恐惧程度与社交对象、社交环境等密切相关。因此可以说，这些因素共同诱发了口吃恐惧症。

跟陌生人聊天时，你会出现口吃吗？跟同事闲聊时，你会前言不搭后语吗？跟领导或者异性交谈，你会犯口吃吗？

口吃恐惧症是一种特殊的社交恐惧症，其特殊之处在于，它并不是由单纯地害怕某些事物引起的，而是由害怕口吃和害怕社交对象、社交环境等因素共同作用引起的。

比如：有些人在亲人、朋友面前不会出现口吃，但是在与陌生人、领导和异性等交谈时会口吃；有些人在谈论自己感兴趣的事情时往往会滔滔不绝，但是在面对一些陌生的话题时，就会支支吾吾；有些人不仅

不能在他人面前愉快地交谈，甚至在他人面前打电话、在他人的注视下工作等也会感到极度紧张、焦虑，从而出现口吃的状况。这些容易引发口吃的社交场合会让他们形成条件反射，不由自主地变得口吃。

口吃恐惧症患者害怕口吃，对自己口吃的行为耿耿于怀。当他们口吃时，心里就会十分紧张、慌乱，觉得别人也很在意自己的口吃，因而无法顺利地将一句话说完，甚至因此抗拒社交。

乐旭是一个对自己要求十分严格的人，他不允许自己犯错，也不接受别人超过自己。无论什么时候，他都要争第一。

在一次数学课上，老师提问乐旭，乐旭在课堂上回答得不是很顺畅，这就使他发现了自己有口吃的毛病，于是他极力压制，想要掩饰。但是他越是担心、害怕，出现口吃的次数就越多，口吃就越严重。

后来，乐旭就极力避免在课堂上回答问题，在平时也避免与人接触，以免被他人发现自己有口吃。就这样，口吃一直困扰着他的学习和生活。

口吃并不是什么大问题，但是很多口吃恐惧症患者都会认为自己出现口吃是十分丢人的事，并将自己看成是一个有缺陷的人，因此很苦恼，回避社交。

其实，口吃恐惧症患者的主要心理特征就是“怕”，他们怕自己的表现不尽如人意，怕他人的负面评价。对他们来说，与人交谈时可以顺利地表达自己的想法与感受才是最重要的，一旦自己的行为被口吃打断，

那么这种挫败感就会令他们陷入自我否定中，使口吃的症状更严重。

所以，要想克服这一点，终止这个恶性循环，口吃恐惧症患者就要从心理上改变自己的认知，不要一遇口吃就神色大变。偶尔学一点“阿Q精神”，不放大自己的窘境，才能更好地适应社交活动，不再为害怕口吃而煎熬。

▽小知识▽

口吃恐惧症患者并不一定就是患有口吃的人。真正患有口吃的人在说话时总是重复字或者说话磕磕绊绊的，难以连贯地说出完整的话；但是口吃恐惧症患者在独自朗读或者进行一些个人活动时，大多不会出现任何口吃的症状，只有在与人交流时，他们才会出现发音障碍。

异性恐惧：与异性相处感到压力很大

节前导读

> 异性恐惧症患者不敢与异性有目光接触，更不敢与异性交谈。他们在与异性交谈时会面红耳赤、吐字不清，甚至一看见异性向自己走来，就会紧张得全身流汗，与异性相处时更会感到压力很大。

异性恐惧症是一种特殊的社交恐惧症，其主要是指患者在潜意识里有与异性接近的强烈愿望，但也对此有着严重的焦虑情绪，于是在异性面前感到异常紧张和恐惧，有的甚至出现异性关系妄想等心理症状。比如，美剧《生活大爆炸》中的拉吉在同性朋友面前表现得很正常，说话也没问题，但是在面对异性时就说不出话，在与异性约会时，经常幻想与对方结婚后的场景。

你在异性面前是否也无话可说呢？当与异性接触时，你是否十分紧张，甚至回避这些场合呢？如果你怀疑自己也有异性恐惧症，那么你可以通过以下描述来自测一下。

*和异性交往时会十分紧张，当异性主动与你交往时，你会因掩饰自己的紧张而拒绝与其交往。

*在与异性交往时，你往往不知道将手放哪里，不知道眼睛要朝哪儿看，会很在意自己的形象。

*当异性盯着你时，你会感到很害怕，甚至会因此生气。

*当和异性共处时，你的大脑会强迫自己产生某些古怪的想法，如对方喜欢自己、对方讨厌自己，甚至幻想与对方结婚、生子。

*常常害怕异性会对自己做些什么，极度没有安全感。

*即使异性只是站在你身边，你也会不知所措，难以集中注意力。

*会出现脸红、口干舌燥、出汗、抖动等症状。

*在爱情、婚姻方面被异性伤害过，因而现在对异性的感觉就是不信任和没兴趣。

如果你符合其中两条及以上，那就说明你是典型的异性恐惧症患者。不过不用担心，异性恐惧症主要是一种心理障碍，只要克服了心理方面的难关，你还是可以与异性正常交往的。

通常，异性恐惧症的产生有多方面的因素。

个人方面。接触异性少，与异性交往时受到过伤害等都会引起个人

对异性的恐慌，使其无法与异性进行正常的接触。

家庭教育方面。有些家长对性问题的认识太过片面，使孩子无法接受正面的教育，因而会对异性产生困惑，尤其是在青春期时，他们与异性的交往行为会因此受到影响，进而会形成心理障碍。

外在环境方面。人们总是习惯戴着有色眼镜去看主动与异性接触的人。比如，青春期异性之间的交往可能会被当成早恋。这种负面的反馈使得人们在与异性接触时会感到不安，排斥与异性接触。

如果你患有异性恐惧症，不妨试着增加与异性接触的机会，不要将异性看作洪水猛兽，帮助自己战胜心理障碍，走出对异性交往的恐惧。

▽小知识▽

异性恐惧症多发于14～17岁的青少年身上。处于青春期的孩子在潜意识中会对异性产生好感，一旦他们在情感上受挫，和异性交流就会变得害羞、紧张，甚至产生逃避和恐惧心理。

权威恐惧：不敢与权威人士打交道

节前导读

> 权威恐惧症患者大多担心自己无法取得权威人士的信任与支持，担心自己无法获得他们的良好评价，于是他们对权威人士充满敬畏，不敢与权威人士打交道，甚至经常回避与权威人士相处。

与朋友在一起时感到很自在，但与父母在一起就感到紧张，常常无话可说；与同事在一起时可以侃侃而谈，但与领导在一起时就忐忑不安，心里十分慌张；与同学在一起时玩得很欢乐，连学习都变得十分有趣，但不敢直视老师的眼睛……你是不是也有类似的经

历呢？

一般来说，很多人都会敬畏父母、领导、老师等权威人士，但是如果你对这些权威人士采取回避的应对策略，在与他们打交道时总是很紧张、恐惧，那你很可能是患上了权威恐惧症。

所谓权威恐惧症，指的是对具有管理权和批评权的人产生恐惧。在与权威人士相处时，权威恐惧症患者大多会采取回避的方式；如果无法回避，大多数人会表现得十分慌张，如说不出话、不敢直视对方的眼睛、思维混乱、满头大汗等。

洪谣对领导的恐惧比正常人更强烈。洪谣一直都比较内向，与人交往时大多会有些紧张。但令她最为难的还是与领导相处。当领导与她讨论工作时，她会害怕得浑身发抖。领导对此很不满意。洪谣也知道不应该这样，但她似乎很难控制自己。

平时洪谣跟同事相处得很和谐，偶尔也会与某些同事下班后一起吃饭。但是一与领导相处，洪谣就十分紧张。每次领导找洪谣谈话，即使只是安排一些简单的工作，她也会异常紧张，甚至心慌气短、思维混乱等。

有一次，洪谣向领导汇报工作，她脑子里一片空白，自己都不知道说的是什么。领导很生气，说她语无伦次，工作不认真。洪谣也很懊恼，她甚至想过辞职。但是在新的公司，她还是会遇到同样的问题，毕竟这已经是她任职的第四家公司了。

很多人都对领导有敬畏心理，这种心理是正常的，可以让自己在工作中更积极、更活跃，但是洪谣这种害怕领导的症状就有点严重了，属于权威恐惧症的典型表现。即使她知道这种害怕没有必要，但是控制不住自己。从心理学的角度来说，这是因为她太在意领导对自己的评价了，担心领导对自己的表现不满意，害怕自己给领导留下不好的印象。

有人觉得只有不认真工作、工作能力差的人才惧怕领导，而工作能力强的人不会害怕领导。其实并非如此。无论工作能力强弱，人们都可能会害怕领导。

还有人觉得领导之所以令人害怕，是因为他们太严厉了。但这并非本质原因。也就是说，即使是在十分和蔼、易于相处的领导面前，很多人还是会出现权威恐惧症。

因此，要想解决权威恐惧症，除了要与权威人士多交流之外，还需要正确地认识自己，接受自己，不要将权威人士的评价当作自己的全部。权威恐惧症患者要认识到：即使在领导、老师或者父母面前，自己的表现并不是太好，遭到了他们的批评，这也并不是什么大事，只要自己接下来能做得更好，改正以往的不足，就足够了。

▽小知识▽

心理学研究表明，严厉的父母会使子女对权威产生恐惧感，从而使其对权威采取回避的应对策略。可以说，很多权威恐惧症患者是在家教严厉的环境中长大的。

延伸阅读　社交恐惧症的其他分类

节前导读

> 社交恐惧症可以分为一般社交恐惧症与特殊社交恐惧症两类。这两类患者的症状表现是类似的，本质区别就在于恐惧对象是否具有特殊性。

社交恐惧症患者害怕的社交情境和行为表现都是因人而异的。有些人只是害怕单个社交情境，而有些人可能会在所有的社交情境中都感到焦虑；有些人可能只出现赤面或口吃等单一的恐惧症状，而有些人可能会出现多种症状。

在前面的内容中，我们已经按照社交恐惧症患者的不同行为与表现方式，对社交恐惧症进行了分类介绍。除了这种分类方式，按照恐惧对象是否具有特殊性，还可以将社交恐惧症分为一般社交恐惧症与特殊社交恐惧症两类。

1．一般社交恐惧症

即在任何场所、任何情境中，患者都担心自己会成为别人关注的焦点，觉得自己时刻都被他人关注着。因此，他们害怕在公共场所走动、用餐，害怕与陌生人相处，更不敢与他人发生争论。一般社交恐惧症患者会回避去商场、超市、广场等公共场所。

2．特殊社交恐惧症

即患者对某些特定的场合或情境感到恐慌，并非所有的场合和情境都能引起他们的恐惧。

比如，有些特殊社交恐惧症患者只害怕当众演讲。在演讲前他们会感到极度恐慌；随着演讲的进行，恐慌逐渐加剧，即使演讲结束，他们还是无法从这种恐慌中走出来，久久无法平静，而且，这种恐慌感往往还会转化成羞耻感。但是在其他社交场合，他们不会表现异常，也不会感到恐慌甚至逃避。

不论是一般社交恐惧症，还是特殊社交恐惧症，两类患者都有着类似的症状，在面对令自己恐惧的社交场合时，他们大多会出现口干舌燥、心跳剧烈、尿急、出汗等症状。而当患者意识到自己出现了这些恐惧行为后，他们就会立即变得恐慌，难以保持平静，从而使自己的社交活动受到更大的影响，并在之后的社交中表现出明显的回避行为。

▽小知识▽

在日常生活中，一般社交恐惧症比特殊社交恐惧症对患者的影响和阻碍更大。患者的社交恐惧症不仅会影响个人的生活和工作，还会对精神层面产生不良的影响。

第3章　恐惧从何而来：社交恐惧症患者的心理诱因

为什么会出现社交恐惧呢？

或者说，社交恐惧是怎么来的？

相信很多人对此都存在疑问。

其实，社交恐惧症的出现是多种因素共同作用的结果，

可能是大脑中的某些物质含量失衡，

也可能是个人的过度警觉或者是完美主义的心理，

还可能是受到家庭环境、社会环境等的影响。

不论是哪种因素引发的社交恐惧症，

其根源在于一个“怕”字。

因此，只有了解社交恐惧症患者内心的“怕”，

才能帮助他们走出社交恐惧的阴影。

心理小测试　测测你在社交中的敏感程度

你是一个敏感的人吗？当你在社交中看到他人不太高兴的表情时，你会有什么想法，又会怎么做呢？其实，敏感在社交中有好的一面，也有不好的一面。它虽然可以帮助你识别他人的情绪，了解他人的真实想法，但会令你过度揣测他人的内心，放大自己的不安情绪。想知道自己的敏感程度吗？那就来测一测吧！

测试内容

本测试共20道题，每道题目均有5个选项，请认真阅读下面的每道题目，并根据自己的实际情况在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=完全不符，B=较为不符，C=基本符合，D=较为符合，E=非常符合。

（）1．跟大多数人比起来，我会花更多精力预测可能出现的问题，并采取预防措施。

（）2．我觉得偶尔吵架能让人神清气爽。

（）3．如果我受到了过度刺激，就想一个人待着。

（）4．在大多数情况下，不管身边发生了什么事，我都会精力充

沛，心情愉快。

（）5．我很容易良心不安。

（）6．人际交往不会让我感到疲惫。如果交往气氛很好，我可以从早到晚都跟人交际，不需要独处或休息。

（）7．不会对大多数人造成困扰的光线、气味、声音，都会让我感到心烦。

（）8．不管遇到什么事，我都能顺其自然，很少忧心忡忡。

（）9．如果我觉得太热或者太冷，就无法置之不理，必须调节温度或者换个地方待着。

（）10．我喜欢毫无准备地投身新体验。

（）11．我不喜欢闲聊，喜欢有深度、有意义的私密交谈。

（）12．我喜欢顶着压力工作。

（）13．如果我在某人面前做了蠢事，惹对方生气了，我就会非常内疚，接下来的一段时间都会深受影响。

（）14．我认为表现不好的人只能怪自己。

（）15．看见别人在恶劣的环境下工作，我会感到十分难过。

（）16．我晚上睡得又沉又香，不容易受光线或噪音的干扰。

（）17．我很容易灵光乍现，冒出许多好点子。

（）18．我觉得没必要管别人怎么对待自己的宠物，那是他们的事，不关我的事。

（）19．我喜欢被静谧的大自然包围。

（）20．我几乎什么都吃，从不挑三拣四。

计分方法

A=0分，B=1分，C=2分，D=3分，E=4分。

序号为奇数的题目为第1组，序号为偶数的题目为第2组。第1组的总分减去第2组的总分即为最终得分，即你的敏感程度得分。得分越高，代表越敏感。

测试结果

得分接近40分，说明你可能属于高度敏感型。

得分接近0分，说明你可能属于轻度敏感型。

得分接近-40分，说明你可能属于普通敏感型。

大脑和神经传递会引发社交恐惧

节前导读

> 从生物化学的角度来说，大脑中的杏仁核过度活跃、人体的血清素含量失调等都会引发人们的恐惧、焦虑情绪，使其在社交活动中变得紧张兮兮、十分不安。

社交恐惧症是一种由生理、心理以及社会等因素共同作用引起的社交焦虑障碍。社交恐惧症患者害怕社交的原因不仅与家庭环境、社会环境有关，从生理角度来说，社交恐惧症还与大脑中的杏仁核和神经递质中的血清素有关。

1. 杏仁核过度活跃引发社交恐惧

在大脑防御系统的中心，有一个杏仁状的细胞群——杏仁核，是产生情绪、识别情绪和调节情绪的脑部组织，在负责处理情绪体验的边缘系统中发挥作用，素有“恐惧中枢”之称。

研究表明，人们在经历社交焦虑时，大脑中的杏仁核部位便会被调动起来，使人变得高度焦虑。

比如，在面对陌生人时，社交恐惧症患者由于担心自己会表现不好而变得十分紧张，甚至出现脸色发白、手脚发抖、心跳加速等症状，这便是杏仁核过度活跃的作用。

杏仁核就像一个反应器，能根据情绪的线索快速地做出判断，调动身体中的每一个系统对抗感知到的危险，但是它对情绪的识别并不是那么精准，有时在某些无须紧张、害怕的社交场景下，也会让我们感到十分焦虑、恐惧。

杏仁核过度活跃，使人体出现十分焦虑、恐惧的反应，是杏仁核接收到“压力”“紧张”等信息后，根据原本储藏的情感、情绪和潜意识的记忆所做出的直接反射。也就是说，这种反应与理性

无关。

2．血清素失调引发社交恐惧

血清素是快乐情绪的神经传导物质，在控制情绪，缓解焦虑，调节食欲和睡眠等方面具有一定的作用。

血清素可以纾解人们的压力，令人感到舒畅、轻松、自信、开朗等，给人带来愉悦感和幸福感。人体内血清素的含量过高或过低就会使人变得愤怒、抑郁、焦虑、恐惧、退缩、暴躁不安等。因此，保持人体的血清素含量正常十分重要。

血清素由色氨酸产生，很多食物中都含有这种物质。当血清素含量过低时，可以多吃色氨酸含量高的食物，如肉类、坚果、鸡蛋、香蕉、胡桃等可以提高血清素的水平，降低人的焦虑与恐惧

反应。

总之，借助药物来降低杏仁核的活跃度，调节人体内血清素的含量，可以帮助人体放松，平复情绪，从而减轻因为社交而出现的恐惧症状。

▽小知识▽

当一个人愤怒得失去了理智时，不仅仅是受情绪方面的影响，很可能是因为他的大脑中负责理智的部分缺乏一种信号物质——血清素。血清素在控制愤怒情绪方面能起到一定的作用，缺少了血清素的帮助，大脑部位与愤怒相关的活动便很难得到控制。

过度警觉是触发恐惧发作的重要原因

节前导读

> 我们可以将社交恐惧症看成面对社交时出现的一种自我保护措施，即人们担心自己由于缺乏处理社交问题的能力或者担心自己会陷入社交困境之中而变得恐慌。而过度警觉会让人变得十分敏感、多疑、多虑，这更提高了恐惧发作的概率。

很多社交恐惧症患者都有这样的感受：越想放松，就越紧张；越关注自己的手抖，手就会越抖；越想要表现好、不出错，就越会出错。

其实，在社交活动中，适度的紧张有利于我们做好充足的准备，从而发挥最佳的水平；但是过度紧张不仅不利于我们的正常发挥，反而还容易发挥失常，将事情搞砸。

有项研究表明，个体智力活动的效率与其相应的焦虑水平之间呈倒“U”形曲线关系。

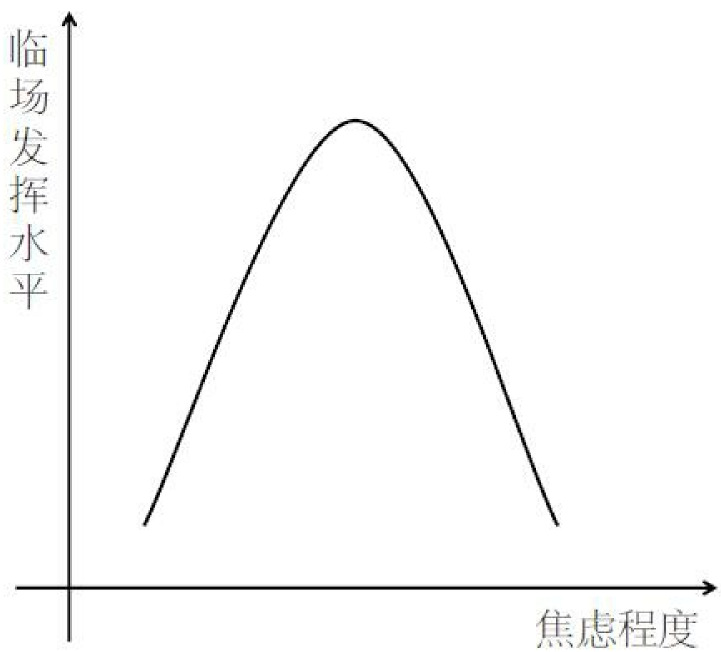


图3-1　临场发挥水平与焦虑程度的关系

在焦虑水平逐渐增加的初始阶段，焦虑对个人能力的发挥起到促进作用；当焦虑水平发展到中等程度时，个人能力发挥的水平最高；当焦虑水平超过了一定限度时，过多的焦虑又会给个人带来严重的心理负担，对个人能力的发挥起到阻碍作用，这就是我们常说的物极必反、过犹不及。

社交恐惧症患者处于过度焦虑的状态，在社交中的临场发挥水平受到影响，表现也令人不满意。造成这种情况的根本原因是社交恐惧症患者的顾虑太多，悲观推测太多，对自己与他人在社交中的表现总是进行消极的预测，对他人的反应过度警觉，从而使自己战战兢兢、如履薄冰，什么也不敢说，什么也不敢做。

其实，在与人交往的过程中，不仅社交恐惧症患者会感到紧张，出现口吃、脸红等反应，很多人都会出现类似的反应。但大多数人都会将其看成正常的反应，允许自己口吃、脸红，并不会因此受到太大的影响；而社交恐惧症患者则过于看重自己的这些反应，对自己出现的症状过度警觉，也对他人的反应给予了过度解读，因而便会陷入“越想不紧张，就越紧张”的怪圈。

比如，当社交恐惧症患者感觉自己心跳加速，并有些口吃时，他们心里的想法是：“我不能紧张，不要紧张，更不能口吃，一定不能被别人发现我紧张，不然人家肯定会对我有坏印象，那我就太丢人了……完了，别人肯定是发现了，我太丢人了！”其实，在一般人看来，这可能只是正常的反应，人们大多数时候并不会往心里去。

当社交恐惧症患者看到别人出现皱眉、眼神迷茫等反应时，他们大多会从自己身上找原因，觉得是自己说错了什么话，或者做错了什么事，于是他们便会变得心慌不安、神思不定。其实，这很可能只是他人的一个习惯性动作。

我们都知道黔驴技穷的故事：

黔地本来没有驴，有个人将一头驴带到了这个地方，放置在山脚下。老虎看到这个“怪物”，觉得它很厉害，便藏在树林里偷偷看它，逐渐小心地接近它。有一次，驴叫了一声，老虎以为驴要咬自己，便十分害怕地逃走了。后来，老虎又观察了驴许久，并故意激怒驴，才发现驴并没有什么本领。于是，老虎便大吼一声，将驴吃了个干净。

在这个故事中，老虎误以为驴很厉害，会吃掉自己，其实，这只是老虎自己心里的想法，也是它的恐惧来源。最后，老虎战胜了这种恐惧。而很多社交恐惧症患者会故意放大自己心中的负面想法，对自己和他人的反应过度警觉，从而触发了自己的社交恐惧，使自己无法消除社交的紧张感。

因此，不自己吓自己，不对自己和他人的反应过度警觉，直面自己的恐惧，反而会使恐惧心理得到缓解。

▽小知识▽

想象力是人类的瑰宝，但若是将想象力应用到了对社交的恐惧上，那就是自己吓自己了。

完美主义是导致社交恐惧的一大因素

节前导读

> 完美主义者与社交恐惧症患者有着不解之缘。完美主义者的超高标准与要求使他们在对待自己与他人时都会过度地严格要求。而且，完美主义者可能会放大自己对犯错的担心，因而他们常常会想尽一切办法避免犯错，这往往会使他们越发焦虑，继而害怕社交。

一提起完美主义者，很多人的第一想法便是“追求完美”，这确实是完美主义者的典型特征。虽然追求完美是很多人的目标，但是完美主义者对完美的追求已经到了吹毛求疵的地步。一旦某些事情没有达到他们的预期，哪怕是出现了一点点的不完美，他们也会陷入十分不安、烦躁、恐惧的状态之中。

从心理学的角度来说，过分追求完美对人们来说是一个沉重的包袱。在社交活动中，完美主义者不仅在意他人对自己的评价，更想控制他人对自己的印象。

通常，完美主义者的思考模式主要有以下三种。

1．对自己要求过高

有些完美主义者对自己的要求过高，总是为自己设定很高的目标，甚至是不切实际的标准。如果自己达不到这些标准，或者一旦自己的人际关系出现问题，他们便会将这些问题归因于自己的不完美，内心充满挫败感，并将这种失败与不完美画上等号，从而使自己陷入自责、内疚之中，继而变得自卑，畏惧社交。

因为他们的出发点是追求完美，达到完美，所以他们无法忍受自己出错，无法忍受不完美。这种极端的完美主义心理会让他们在屡屡出错后陷入自我怀疑之中，对社交产生恐惧心理。

2．对他人要求过高

有些完美主义者也会对他人严格要求，期望他人能做得和自己一样好。如果他人没有达到自己设定的要求，他们便会对他人不完美的地方表现出厌恶、恼怒等情绪。由于无法接纳这些不完美，他们便会将自己的负面情绪发泄到他人身上，因而会给周围的人带来巨大的困扰，也会影响自己的人际交往。

而且，为了实现完美，他们往往会给自己施加更大的压力，此时对自己的苛刻要求也会成为社交中的障碍。

3．认为他人对自己有高要求

有些完美主义者深信他人对自己寄予厚望，如果自己无法达到期望，便会令他人失望。

比如，完美主义者觉得他人对自己的预期是，在社交中的表现是优雅的、不会犯错的。一旦自己犯了错，没有表现得那么完美，他们就会产生“别人对我很失望”的想法，并因此十分懊恼，不想再参与社交。

如果你不想让自己的完美主义情绪干扰了你的社交活动，那么你首先要允许自己犯错，允许自己不完美，毕竟世界上没有十全十美的事，每个人都或多或少地会犯错，这是很正常的事情。当你接受了自己的不完美，就不会为自己在社交中说错话、办错事而懊恼万分了，此时，你对社交的恐惧感自然就会烟消云散。

▽小知识▽

完美主义与高标准是两回事。高标准会激励我们尽力做好一些事情，但完美主义通常会制定太高的、难以达到的标准，而为了达到这个标准会干扰其他的事情，因小失大，得不偿失。

家庭对社交恐惧有重要影响

节前导读

> 家庭本该是每个人的避风港，但有时候，父母的不当行为和养育方式会影响成长中的孩子的心理发展，甚至引发他们的社交恐惧。

在一个人的成长过程中，家庭的影响不可忽视。心理学研究表明，一个人的人际关系模式在很大程度上是在有意或无意地重复早年生活中他和父母的关系模式。

还有研究表明，如果社交恐惧症患者父母中的一方也患有社交恐惧症，那么孩子患病的概率会提高到3倍以上。也就是说，父母的养育方式、孩子的成长环境是引发人们社交恐惧的主要原因。这主要可以从以下几个方面来考虑。

1．父母的行为模式潜移默化地影响

患有社交恐惧症的父母的行为方式可能会导致他们的孩子也行为拘谨，对社交感到焦虑。

比如，一个儿童看到他的父亲拒绝参加聚会，拒绝与陌生人接触，或者在与人相处时十分不安，他就会产生“参加聚会或者与陌生人接触是危险的”的想法，因而便会拒绝这样做。

2．父母将自己的焦虑想法强加给孩子

患有社交恐惧症的父母很可能会将自己对社交的想法强加给孩子，在养育孩子的过程中，放大社交对孩子的不良影响，坚信别人会给孩子带来危险，因而过度保护孩子，拒绝他们参加一些社交活动，或者对孩子在社交中的表现过分在意，担心孩子会受伤。

比如，当孩子无法融入他们的社交圈时，父母可能会对孩子说：“他们都是坏人，不要跟他们一起玩。”久而久之，孩子就无法开展自己的社交活动，并对社交产生抵触、恐惧等心理。

3．父母的严格要求会催生孩子的恐惧心理

很多父母都会拿“别人家的小孩”跟自己家的孩子比较，虽然他们心里并不是真的这样想，但总这样说就会伤害孩子的自尊心与自信心，让孩子觉得自己不如别人，觉得父母不喜欢自己。而为了达到父母的要求，成为父母眼中的“好孩子”，他们便会过度地关注父母的需求，对人际关系变得极其敏感，在与人相处时总会战战兢兢。

这种胆怯心理也会扩散到与其他人的交往中，使其无法对社交保持一种良好的心态。总的来说，很多社交恐惧症患者都是因为家庭环境的影响而害怕社交的。

张昊是一位拥有十多家连锁美发店的老板，他在经营、管理与用人方面总是有独特的方法，公司的员工都说老板是一个有远见的人。

但有一个问题令张昊十分困扰，他不敢与人对视，即使是公司的员工，他也不敢直视对方，一碰到对方的视线，他就会不自觉地害怕，并会迅速躲避，这还使得一些员工以为老板对自己有意见。有时候，在公司的会议上，如果有员工咳嗽或者眨眼，张昊就会以为是自己说错了话，瞬间变得十分紧张。

直到他接受心理治疗，谈到自己的家庭情况与童年时的经历时，心理治疗师才找到他恐惧的根源。

在张昊小的时候，妈妈很强势，并且一直对他严格要求。张昊一做错事就会被妈妈批评，或者挨打。平时，妈妈从来不夸奖张昊，这让张昊觉得自己总是低人一等。后来，他总是担心自己在与别人的相处中也会惹得他人不高兴。

张昊就是因为父母的养育方式而变得不自信，害怕与人相处。其实，因为家庭问题而害怕社交的孩子并不在少数，一个问题孩子的背后往往有一个问题家庭。如果你也在很大程度上受到了家庭的影响，现在仍然无法很好地与人相处，那么请你主动寻求帮助；如果你是有社交恐

惧症的家长，请不要将自己封闭起来，也不要带孩子逃离他的社交圈，要知道，社交并没有你想象的那么可怕。

▽小知识▽

除了家庭环境的影响，一个人的创伤性经历、在学校碰见的事情也会引发社交恐惧，如目睹老师严厉地批评同学，看见同学被其他人嘲笑，等等。

逃避让你的社交恐惧越发严重

节前导读

> 对于社交恐惧症患者来说，逃避就像香烟和酒精，可以获得暂时的解脱，但长此以往，这对他们摆脱社交恐惧毫无助益。越逃避，社交恐惧症就会越严重。

当你看到自己害怕的事物时，你会怎么做呢？当你被要求参加自己不愿意去的聚会时，你会怎么做呢？相信很多人都会选择逃避。趋利避害是人的本能，逃避痛苦、寻求解脱，这是大多数人面对事情的反应。但如果你想用逃避的方式来应对社交，那就行不

通了。

社交是我们生活的基本构成要素，逃避社交就意味着将自己孤立、封闭起来。不与他人接触，不再敞开自己的心扉，这样会让人变得日益孤僻，思维方式也会与社会脱节。对于社交恐惧症患者来说，这只会让他们的社交能力日益退化，更害怕社交。长此以往，就会形成一个“越

害怕越逃避，越逃避越害怕”的恶性

循环。

逃避并不是解决社交恐惧的好方法，甚至可以说是十分糟糕的一个办法。那么为什么很多人还是选择逃避呢？

其实，这就像你在面对一只十分凶恶的大狗，你与它四目相对时会感到焦虑与恐惧，但是当你逃避时，你的焦虑与恐惧就会消失，于是你便觉得逃避是解决这种问题的一种办法。

因此，当你再次遇到此类问题时，你还是会选择逃避，这种逃避行为会成为你处理此类事件的习惯性方式，进而成为你的第一选择。

有研究表明，将近50%的逃避型人格者都患有社交恐惧症。我们知道，逃避型人格的主要特点是行为退缩、心理自卑，面对挑战时大多采取回避的态度或者无力应付。

逃避只是社交恐惧症患者的一种常见表现。因为对社交的害怕，他们的逃避行为会越来越多。如果任由这种情况发展下去，逃避便会成为常态。

那么，你属于逃避型人格吗？

要想知道自己是否属于逃避型人格，可以通过以下几个问题来进行自测。

1．你是否很容易因为他人的批评或不赞同而受到伤害？

2．除了至亲之外，你是否没有好朋友或知心人（或者仅有一个）？

3．除非确信受欢迎，你是否一般不愿卷入他人的事务之中？

4．你是否经常出现退缩行为，对需要人际交往的社会活动或工作场所总是尽量逃避？

5．你是否自卑，在社交场合总是缄默无语，怕被人嘲笑，怕回答不出问题？

6．你是否敏感羞涩，害怕在别人面前露出窘态？

7．在做一些普通的但自己不常做的事时，你是否总是放大潜在的困难、危险或可能的冒险？

如果你回答“是”的题目超过或者正好是四个，那么即可判断你属于逃避型人格。习惯性的逃避行为是你害怕社交的主要影响因素。

面对生活中的大多数事情，我们通常的解决办法都是逃避，以为自己不去面对就不会痛苦，结果还是无法掩盖原本的痛苦。如果你深深地被社交恐惧折磨，那么就不要再逃避了，逃避只会一次次地强化你的体验，让你越来越害怕社交。相反，只要转变观念，将逃避变成面对，相信经过一番努力，你就会走出心里的阴影。

当然，不逃避并不等于直面恐惧。所谓的不逃避，是在心理上主动面对，在内心建立“不逃避”的机制，从而逐渐在行为上面对社交，战胜恐惧。

▽小知识▽

逃避型人格者与社交恐惧症患者都会出现逃避行为，但这两类人对逃避的看法是不同的。

逃避型人格者倾向于将自己的逃避行为合理化，他们会觉得“我逃避是因为我不想”“这不值得”“我很累”等；而社交恐惧症患者会对自己的逃避产生负罪感，产生“我不应该逃避，可我没有那么能干”“我无法做到不逃避”等的想法。

延伸阅读　社交恐惧症患者常见的逃避形式

节前导读

> 逃避是社交恐惧症患者的生活常态，也是他们进行自我保护的一种方式。社交恐惧症患者经常出现的逃避形式主要有以下四种：逃避日常的人际交往；不停地换学校或工作；逃避爱情与婚姻；失去目标，出现与之前截然不同的反常行为。

《小猫和影子》的寓言故事讲述了小猫汤姆和托比都很讨厌影子，想要摆脱自己影子的故事。但是，无论他们走到哪里，只要一出现阳光，汤姆和托比就会看到令自己抓狂的影子。为了不再看到影子，汤姆和托比都找到了解决办法——汤姆永远闭着眼睛，托比则永远待在阴影里。

小猫汤姆和托比的表现就是典型的逃避行为。逃避也是社交恐惧症患者的主要行为方式，面对令自己感到焦虑的社交场景，他们的第一反应便是逃避，希望通过逃避让自己不那么焦虑，获得安宁。那么，社交

恐惧症患者在生活中会有哪些逃避形式呢？

社交恐惧症患者常见的逃避形式有以下几种。

1．逃避日常的人际交往

很多社交恐惧症患者会主动逃避日常的社交场合，他们会说：“我有社交恐惧，我不适合参加这类活动……”“我要是去了，没准会令气氛不愉快，要不下次再说吧，下次我会准备好的……”

他们习惯于逃避日常的人际交往，将自己封闭、孤立起来，把自己藏在安全区之内。而要想克服社交恐惧，就需要与人接触，与社会保持联系，不与社会脱节。因此，他们的这种逃避行为会成为他们克服社交恐惧的障碍。

试想一下：如果一个人该学习时不学习，该工作时不工作，而只是躲在家里，逃避任何的人际接触，无疑他会感到空虚，觉得活着没有意义和价值，这种消极的思想又难以通过与他人的交流而宣泄出去，悲观便会找上门来。

2．不停地更换学校、工作

有些社交恐惧症患者会不停地换学校（宿舍）、换工作，他们给出的理由总是出奇地一致，如：“这个学校（宿舍）的学生太不友善了，人员素质太低。”“这个公司的人际关系太复杂了，同事对我都不好。”

而在换了学校（宿舍）、工作之后，大多数社交恐惧症患者还是无法适应新环境，情况往往还是无法得到改善，结果又得换学校（宿舍）、换工作。

其实，之所以会出现这样的情况，问题在于社交恐惧症患者的内心不够强大。他们总想通过逃避的方式改变自己的处境，而不懂得修炼内心。

对我们来说，要换一个新环境，本来就有一定的挑战，更何况还是有社交恐惧症的人，想适应得好更是难上加难。所以，与其不断地换学校、换工作，不妨修炼自己的内心，让内心强大起来，不再害怕人际冲突。

3．逃避爱情与婚姻

有些社交恐惧症患者是异性恐惧者，他们逃避与异性接触。如果无法避免地要与异性接触，他们常常会感到十分紧张，甚至会落荒而逃。有些人在家人的催促下鼓起勇气去相亲，但是不欢而散的经历让他们越发害怕与异性相处，因而他们会逃避爱情与婚姻。

即使很多人渴望与异性接触，并尝试迈出了第一步，但这些经历也大多以失败告终。结果，这些痛苦的经历就成了社交恐惧症患者社交的障碍，使他们在与异性接触时望而却步，甚至不再主动接触异性，而且还逃避可能接触到异性的场合。

4．失去目标，表现极端化

有些社交恐惧症患者是追求完美的人，他们对自己的表现和别人的评价都十分在意。而当他们陷入社交恐惧后，内心总是给自己打低分，也觉得别人会给自己打低分，自己不再是别人眼中优秀的人，这种令他们“不完美”的痛苦感受会使他们十分煎熬。由于无法再达到完美，他们便干脆破罐子破摔，表现得与之前截然相反。

比如，有些学生之前不想上学，突然就不再排斥上学了，他们在学校里的表现可能是得过且过、不求上进。表面上看他们是想通了，实际上这种做法也是逃避的一种形式，是他们缺乏信心，无法面对现实的一种表现，是担心自己再次受伤而出现的一种自我保护行为。

逃避会获得暂时的解脱，但于事无补。所以，勇于挑战内心，不要被恐惧吓倒，你会发现，自己害怕的社交恐惧终究也不过是“纸老虎”，并没有那么恐怖。

▽小知识▽

逃避不是解决问题的办法，反而还会加深人们对社交的恐惧与焦虑情绪。综观各种社交恐惧症的治疗方法，不论是暴露疗法、系统脱敏疗法，还是认知行为疗法，逃避行为都是治疗的大敌。

第4章 恐惧心理与性格因素的关系

“只有性格内向的人才会有社交恐惧，性格外向的人不会这样。”

很多人都有这种想法，

觉得社交恐惧症是内向者的专属，

觉得性格内向就是社交的大敌，

而外向者与社交恐惧症不沾边。其实并非如此。

外向者可能也有社交恐惧症，

内向者可能也喜欢社交并且擅长社交，

只是他们不习惯长时间参与社交。

所以，只有了解自己的性格特质，

找到适合自己的社交方式，对社交的恐惧感与焦虑感才会减轻。

心理小测试　你是内向性格者吗

性格内向往往被人们认为是缺点，甚至有些人会因此而受到歧视。其实，内向与外向只是性格的一个维度，并没有好坏优劣之分。了解自己的性格，你便能找到适合自己的社交方式，用自己感到舒服的方式去参与社交。

你是内向的人吗？想知道你的性格特征吗？那就来测一测吧！

测试内容

本测试共32道题目，每道题目均有5个选项，请认真阅读下面的每道题目，并根据自己的实际情况，在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=完全不符，B=较为不符，C=基本符合，D=较为符合，E=非常符合。

（）1．比起参加各种活动，我更喜欢安静平和的状态。

（）2．当讨论的语速越来越快，双方思想交锋的时候，我感到如鱼得水。

（）3．我有时候热衷交际，有时候不热衷交际。

（）4．我喜欢参加大型的活动，喜欢结识新朋友。

（）5．别人说我太沉默寡言。

（）6．不管遇到什么事，我都能顺其自然，很少会忧心忡忡。

（）7．闲聊经常让我感到疲惫不堪。

（）8．我在开口之前不需要深思熟虑，总是说着说着就来灵感了。

（）9．我工作时不喜欢有人旁观。

（）10．如果身边发生的事情太少，我会感到疲惫。随后，我需要有人陪伴，才能恢复精力。

（）11．我去参加聚会的时候，更喜欢提前知道聚会上会发生什么事。当然，可以有自由发挥的空间，但我喜欢提前了解一些情况。

（）12．我喜欢毫无准备地投身新体验。

（）13．在大多数情况下，我都会温和地说话，很少提高嗓门。

（）14．为了避免感到无聊，我会做很多事。对我来说，日程表上的活动太多比太少好。

（）15．我的知识广度一般，但有深度。我对某些领域的认识比较深入，但在其他领域的知识就有所欠缺。

（）16．我经常是最后一个离开聚会的。

（）17．如果我接收了大量的信息，就需要一个人待着来好好消化。

（）18．我能从活动和社交中汲取能量，只要身边发生的事情足够有趣，我就很少感到无聊。

（）19．别人都说我凡事想得太多。

（）20．跟一群爱说话的人待在一起时，我很少表现得冷漠。即使是面对不认识的人，我也能迅速抓住机会，参与谈话。

（）21．如果我对真假的判断与人们通常理解的不同，我会更倾向于相信自己的逻辑或者直觉。

（）22．我很容易跟不认识的人聊起来，如在公交站台处。

（）23．每天都有独处的时间，这对我来说很重要。

（）24．我经常灵光乍现，即使别人正在说话，我有时候也会忍不住要发表自己的看法。

（）25．同时跟几个人交流对我来说有点困难。

（）26．我对发生在身边的事情很感兴趣，有时候甚至会忽略自身需求，如吃饭和睡觉。

（）27．我不喜欢成为人们关注的焦点。

（）28．如果发现朋友为我举办了惊喜派对，庆祝我的生日或者纪念日，我会特别开心。

（）29．我更喜欢一对一的谈话，而不是一大群人的交流。

（）30．我能迅速融入新群体，自然而然地接上别人的话茬。

（）31．我宁愿倾听自己内心的感受，相信自己的直觉，而不是去外界寻找答案。

（）32．我喜欢听到别人和外界的声音，不喜欢身边安安静静的。

计分方法

A=0分，B=1分，C=2分，D=3分，E=4分。

序号为奇数的题目为第1组，序号为偶数的题目为第2组，第1组的总分减去第2组的总分即为最终得分。

测试结果

总分范围为-64～64分，得分越高代表越内向，得分越低代表越外向。如果得分接近0分，说明你属于中向型。

性格内向不是社交的大敌

节前导读

> 内向只是一种性格特质。在当前的很多社交活动中，虽然内向者不占优势，但这并不代表他们就无法在社交中表现得良好。其实，内向者同样也可以享受社交的乐趣。

你觉得内向性格者应该是什么样的？内向者在社交中一定是腼腆、羞怯的吗？很多人都觉得内向的人生来就是腼腆的，是不善于也不喜欢社交的。其实并非如此，内向者也喜欢社交，也擅长社交，只是他们不像外向者一样，可以在社交中长时间地保持精力

充沛。

美国著名社交技能导师帕特里克·金这样形容内向者与外向者在社交中的表现："外向者会通过社交活动给自己充电；而内向者在社交的时候很快就会'没电'，内向者是通过独处来获得精力的。"这就是说，内向者参与社交活动的精力是有限的，他们在补充精力后依然可以继续参

与社交，享受社交的乐趣。

对内向者来说，参与社交就像是在进行一场长跑比赛，长跑会消耗他们的精力，让他们变得筋疲力尽，无暇顾及其他的事情，而只有经过一段时间的休整之后，他们才能恢复如初，再次充满活力。与外向者相比，他们休养生息的方式比较特别——独处。

所以，内向性格并不是社交的大敌，内向者只是参与社交的方式与外向者的有所区别，并非厌恶社交活动本身。

内向者经常会做出一些令外向者不解的行为，常见的行为有以下几种：

*毫无预兆地消失一段时间，没有留下什么联系方式，但是过一段时间后又以精神饱满的状态出现。

*在发言前会做很多准备，如查找资料、做笔记等。

*很少参加晚间活动或聚会。

*在商务早餐中，远远地坐在角落。

*即使跟你已经认识了很长时间，也不会向你透露其基本信息。

*发言、说话通常都经过了深思熟虑，很有说服力。

如果你具有以上的多数特征，那么你很可能就是内向者中的

一员。

内向者大多都不愿意与信口开河、言之无物的人待在一起。在他们看来，与人相处最舒服的状态是与对方的关系很亲密或者与对方有共同的兴趣、话题等。

而且，内向者大多比较安静，很少会做出夸张的动作，也不会博人眼球。

大多数社交活动都是外向者的乐园。如果内向者无法找到自己的社交舒适圈，就很可能因此害怕社交。所以，内向者要了解自己的性格特征，找到给自己“充电”的方式，才能更好地参与社交，不会因此对社交产生恐惧心理。

另外，内向者取得的成就并非不如那些外向者，像比尔·盖茨、奥黛丽·赫本、巴菲特，他们都是内向的人，但都取得了卓越的成就。所以，不要再为你的内向性格而耿耿于怀，不要担心你的内向性格会阻碍自身的发展，只要你运用好自己的性格优势，同样也可以享受社交的乐趣，在社交中变得游刃有余。

▽小知识▽

并不是只有内向者才会患上社交恐惧症，外向者同样也可能患上社交恐惧症。内向与外向只是性格特质，而社交恐惧则是一种心理状态。

内向者社交与外向者社交

节前导读

> 内向者在社交中有自己独特的优势，他们更善于思考，习惯三思而后言，并能清醒地认识到自己的能力，不会掩饰自己的真实性格，也更加注重自己的内心感受，不会为了迎合他人而丢失原本的自己。

看着外向者在人群之中谈笑风生，相信很多内向者都会羡慕不已，希望自己也能成为人群中的焦点，能够闪闪发光，引人注目。于是，有些内向者便尝试像外向者一样频繁地出入社交场所，参加各种社交活动，结果这些社交活动耗尽了他们的能量，他们在社交活动中的表现令人大失所望，于是他们便开始讨厌社交，甚至会因此害怕社交。

如果你也是内向性格中的一员，其实你不必羡慕他人，与外向者相比，你在社交中也有自己独特的优势。

1921年，瑞士精神病学家、心理学家卡尔·荣格首次全面描述了外

向性格与内向性格。研究显示，内向者占总人口的30%～50%。对于外向者与内向者的区分，卡尔·荣格的说法是，外向者主要对外部世界感兴趣，尤其是人和活动，而内向者则更关注内心世界，关注自己或他人的思维、梦想、幻想与渴望等。

由此可见，与外向者相比，内向者更注重自己的内心感受，他们很少受外界的人和事的影响。当然，这并不意味着内向者就是独断专行，不听取他人意见的。他们在做决定时也会搜集相关信息，但最终的决定权在自己手里，不会违心地做决定。

在社交的过程中，外向者大多会边说边想，在做决定时会先从口头和行动开始，并在这个过程中逐渐呈现出清晰的想法，而且，他们的思维十分发散；而内向者则会在做出答复之前先整理思路，在仔细思考过后才开始表达自己的意见，他们的思维往往比较

集中。

内向者与外向者在社交中的不同表现主要有以下几点，如下表所示。

表4-1　内向者与外向者在社交中的不同表现

项目	内向者的表现	外向者的表现
思考方式	善于思考，三思而后言	边说边想
思考形式	深入思考，思维集中	思维发散
交流方式	善于倾听	善于表达
获取精力的方式	通过独处恢复精力	通过与人互动获取能量

内向者在社交中也会遇到一些问题。比如：当他们从人群中抽身，

通过独处给自己充电时，很容易被人误解，认为他们不喜欢跟其他人待在一起；由于对隐私的高度重视，当谈论到涉及自己隐私的事情时，他们往往会缄口不言，这会让人觉得他们在排斥对方；如果在社交中出现一些意外状况，他们很可能手足无措，不知该如何应对。

所以，如果你并不是一个真正的外向者，那就不要强迫自己，不然，即使你耗尽全身力气，也很难达到理想状态，还可能在社交中受伤。接受你的内向性格，选取适合自己的社交方式，你才能很好地参与社交，不会因为自己的表现不当而害怕社交。

▽小知识▽

和内向者相比，外向者过于在意他人的认可与追捧，经常在他人身上花费大量的精力。为了在社交圈中受到他人的欢迎，有些人会扭曲自己的价值观与品格，为了讨好他人而失去自我。

内向不是问题，跟随自己的社交节奏

节前导读

> 没有人是100%内向型的或100%外向型的，大多数人都是兼具这两种性格特质的。在社交中跟随自己的节奏，与自己的内在力量同行，才能让社交不再成为噩梦。

“你要多跟小朋友一起玩耍，这样才是好孩子。”

“你要积极参加集体活动，这样才是好学生。”

“你要多跟同事交谈，这样才不会显得不合群。”

“你要多向外向的人学习。”

……

相信很多人都听过类似的话。现代人总是将性格内向看成缺点，老师对学生的评语会写“要是能再活泼外向些就好了”，家长也会时不时地

提出“内向无用论”，告诉孩子“你这么内向，不太好”，甚至连内向者自己也认为“内向是不对的，需要改正”。

其实，内向并没有什么问题，这也不是一个人的缺点。试图让内向者改变自己的性格特质，像外向者一样参与社交，这本就是强人所难。这样做，既增加了内向者的负担，又为彼此之间的交往带来不快。

内向者与外向者一样，在社交中拥有巨大的潜能，我们需要充分地发挥自己的天性，而不是刻意去压制它们，懂得与自己的内在力量同行，跟随自己的社交节奏，才能在社交中游刃有余，获得

成功。

具体来说，内向者在参与社交时可以这样做。

1．做好社交前的准备

外向者习惯于拓展自己的朋友圈，与人交际对他们来说是很正常的事情，但内向者在大多数社交活动中都会觉得不自在，尤其是在面对陌生人，或者出现一些意料之外的情况时。因此，做好社交前的准备工作对内向者来说是一项有效的社交策略。

社交前的准备工作包括了解对方的性格特点、兴趣爱好，参与社交活动的人数，活动的主题、场合，主要的社交流程等。对于内向者来说，他们对此了解得越多，准备得越充分，他们在社交活动中的表现便会越好。

2．在社交进行过程中为自己充充电

当旅行的目的地较远时，我们在中途也会停下来，休息一下，恢复一下体力，以便继续接下来的旅程；当一场会议持续的时间很长时，我们都需要吃些点心、水果，喝点水，以保证有充沛的精力将这场会议继续进行下去。同样，当一场交际活动耗费了你大量的精力后，毫无疑问你也要为自己充充电，暂时中止社交活动，恢复精力。

在社交进行的过程中，如果你感到不自在、不舒服了，那就找个借口抽身离开吧，找一处安静的角落独处一段时间，为自己充充电。当你准备好之后，再回到社交场合之中。

按照你的节奏参与社交，你的社交活动才算是高质量的、有用的，你也不至于拖着疲惫的身体退场，甚至总是对这些社交场合望而却步。

▽小知识▽

一个性格内向者在社交中无法表现良好，他就会觉得内向是自己的缺陷。这种认识是错误的。如果你也曾这样看待自己或者看待他人，那么请改变这种想法吧！

唤醒你心底的外向性格特质

节前导读

> 内向性格者心中也潜藏着外向性格的特质。内向者想通过伪装把自己变成外向者，往往很难取得好的结果。而当他们意识到自己无法做到这一点时，痛苦和失望又会侵蚀着他们。因此，唤醒内向者心中的外向性格特质，才是更好的解决办法。

“你别以为‘穿上马甲’我就不认识你了！”“你‘脱了马甲’我照样认识你！”这两句话虽然常用于调侃，但是仔细思考，我们可以从中解读出另一番深意。

对内向者来说，要通过伪装彻底将自己变成外向者是一项不可能完成的任务。如果勉力而行，在社交中也只会感到沮丧、痛苦，反而无法体验社交带来的乐趣，甚至还会因为不擅长这种社交方式而畏惧参与其中，从而害怕社交。

我们每个人都是内向性格与外向性格的集合体，只不过有些人的内向性格较明显，有些人的外向性格较明显。所以，我们不必刻意改变自己的内向性格，可以唤醒藏在心底的外向性格特质，改变自己在社交中的行为和习惯，享受外向性格在社交中的优势。

要想唤醒外向性格特质，在社交中展示自己的独特魅力，我们可以从以下几个方面着手进行。

1．转移自己的注意力

在与人交往的过程中，你脑海中想的是什么呢？是自己的表现好不好，还是他人的表现是否令你满意？

很多内向者都对自己的情绪过于敏感，他们在社交中将更多的关注点放在自己身上。他们觉得自己在社交活动中的精力是有限的，如果出现一些特殊情况或者持续很长时间，他们就很可能因为精力耗尽而给别人留下不好的印象。

于是，在社交活动一开始，他们就时刻计算着自己的时间，在心中为自己设定一个闹钟，时间一到，他们就逃离现场，以免被人看出端倪，这种心理暗示使得他们无法真正地享受社交活动的乐趣。而且，他们越是担心，就越不安，在社交场合就越可能出错。

所以，要想改变这种社交现状，就要将自己的注意力转移到其他人身上，不要把焦点对准自己，不要只看到自己的紧张和不安，这样才能从社交焦虑中解脱出来，享受人际交往的乐趣。

2．少一些偏见，多一些接纳

简·奥斯汀的代表作《傲慢与偏见》是以男主人公达西的傲慢与女主人公伊丽莎白的偏见为线索而写就的。在一次舞会上，达西对伊丽莎白出言不逊，引起了伊丽莎白对他的偏见，后来经过品行不端的威克姆的挑唆，加深了伊丽莎白对达西的偏见。直至后来又经历了一些事情，伊丽莎白才渐渐消除了对达西的偏见，最终有情人终成眷属。

很多时候我们对他人的评判未必是准确的。所以，在社交活动中，请不要急着给他人下判断、贴标签，而应该学着多去接纳他人，正所谓“路遥知马力，日久见人心”，经过长时间的相处，我们的判断才更真实。所以，不要让自己的偏见影响了社交，不要因为偏见而封闭自己，隔离他人与自己的接触。

3．设定一个社交目标

试想一下这样的情景：你连续加班了几天，终于把一项工作做完了，走在回家的路上，想着要好好地补个觉，突然，你发现你的偶像迎面走来。此时，你还会垂头丧气、精神不振吗？

相信你会充满活力，精神为之一振。这是因为见到偶像是你的愿望，对你来说，这是一个大大的惊喜，对你是有好处的，当然这种好处大多是心灵与情感上的满足。

其实，社交也是如此。如果内向者在参与社交活动时为自己设定一个可以达成的、对自己有好处的目标，那么他们自然会朝着这个目标努力，在社交中会尽量表现得完美，消除自己对社交的顾虑。而这种积极

的社交行为也会带动他人的情绪，由此建立起一个良性的循环，互相给予积极的作用与影响，使相互之间的交际充满热情。

正确的目标会引导内向者展开更多的人际交往活动，使他们在社交中投入更多的注意力，而不会让自己的社交恐惧感来支配这场社交活动。

内向性格和外向性格就像是我们衣橱里的一件件衣服。我们不需要去购买新衣服，只要进行合理的搭配，就可以让内向性格与外向性格都成为增添我们魅力的服装，穿出独特的风格。

▽小知识▽

大多数内向者都比较敏感，但并非所有内向者都敏感。世界上有30%～50%的人属于内向型，但只有15%～20%的人被认为是高敏感型。

找到舒适区，让内向者不再害怕社交

节前导读

> 只有找到自己的舒适区，参加令自己感兴趣的社交活动，内向者才能更好地体验社交，不再害怕社交。

如果你是一个内向的人，社交让你感到身心俱疲，甚至令你恐惧，那也没关系，要知道，总有一些社交场合是让你享受其中的。在这些社交场合中，你会像那些外向者一样，从社交中汲取能量，补充精力，而你现在要做的就是找出这些令你感到舒服的社交场合。

我们都有这样的体会：当我们与不熟悉的人交际时，我们会觉得社交是十分累人的，心中十分想要及早结束这场社交活动；而当我们谈论自己感兴趣的事情或者与自己熟悉的人相处时，从来不觉得尴尬，反而还会滔滔不绝地发表自己的意见，与人相谈甚欢，不想结束话题。

由此可见，内向者只有找到自己的社交舒适区，才能在社交中发挥出自己的最佳状态，不再害怕社交，成为社交赢家。

所谓找到自己的舒适区，主要包括两个方面。

1．选择适合自己的社交场景

请你盘点一下，你对哪些社交活动比较感兴趣？在哪些社交活动中，你的表现可圈可点？请你将自己经历过的社交场景、这些场景的特别之处以及与之相似的你想要体验的其他场景列到下面的表

格中。

表4-2　根据以往经历选择适合自己的社交场景

经历过的社交场景	特别之处	其他想要体验的场景
电影赏析交流会	学到很多知识，跟志趣相投的人一起讨论	编剧交流会，与同行探讨电影制作等

其中，第一列填写你曾经表现较好的社交场景，比如同行交流会、××兴趣爱好小组活动、与好友骑行旅游等。

第二列填写这些社交场景的特别之处，或者令你感到舒服、愉悦的原因。比如能提升智力、体验新奇、存在奖励机制、有兴趣相投的陌生人、学到了很多新知识等。

第三列可以参考第二列中的内容，列出具备这种特征且你还想要参

与的其他活动。

在你列完这些你曾经发挥最佳状态的社交场景后，相信你对于自己将要参与的社交活动也会了然于胸了。

2．找个社交外援

如果你担心独自参加一些社交活动会表现失常，不如主动申请社交外援，为自己找一个代言人，让他帮助你处理社交问题。这样，当你要面对一些自己无法处理的社交场景时，就可以寻求对方的帮助。

当然，这就需要你找的外援是一个社交能力很强的人，当谈及某个问题时，他能很快地做出反应，并帮助你建立一个谈话框架，而你只需要用细节将这些内容填充进去即可。如果他足够了解你，那么你们的合作会更顺利，也不会出现谈话前后矛盾的情况了。

在社交中，内向者更关注所要传达的信息本身。为了确保能准确地表达出自己的想法，他们在对一件事发表看法时会字斟句酌，十分认真地对待每一次的交流，而这种谨慎可能会被误解为拘束、冷漠。有了外援的帮助，就可以很好地避免误解，让社交成为内向者的“充电宝”。

▽小知识▽

对内向者来说，用文字来交流是一个不错的选择。所以，如果你要与内向者交际，不妨试试用文字来代替面对面的交流吧！

延伸阅读　内向者的“不”未必是“不”

节前导读

> 内向者在深思熟虑前很少做出决定，如果需要立即给出回复，他们往往倾向于给出否定回应，但这并非真实地表达了他们的否定意愿，在大多情况下这是“我还没考虑好”的意思。

对你来说，什么样的社交才算是成功的呢？是结识了更多的人，还是与一个或者几个人进行了一次深入的交谈？

当有人提出一个新提议时，你会怎么回复呢？是直接说“不”，还是欣然接受呢？

内向者在社交时更注重质量，而非数量，他们更喜欢与数量不多的人进行意义深刻的交往。对他们来说，用数量来衡量自己的社交是否成功是十分劳心费力的一件事。如果要让他们像外向者一样，同时与多个

人结交，他们只会感到无所适从，甚至会因此崩溃。因此，对内向者来说，较少的人加上较少的时间就等于成功的社交。

如果在社交中出现一些意外的情况，内向者就不像外向者一样可以妥善处理。在面对这些问题时，内向者往往更倾向于用“不”来做出回应，下面的性格行为分析可以帮助我们更好地理解内向者所说的“不”所代表的含义。

A．内向者习惯于三思而后言。也就是说，内向者在做出决定之前会先进行多角度的思考。

B．如果没有进行足够的思考，内向者往往会做出否定的回应。

C．如果你突然向内向者提出一个想法，让他们立即给出回应，那么你得到的通常是否定的答案。

如果A和B的情况同时存在，那么我们便可以推导出结论C。

这就是说，内向者在社交意外的情况中所做出的否定回应往往要表达的不是“不”的意思，而是自己还没有考虑好。但是这个否定回应往往被他人当成是“自己被拒绝”的标志，从而引起误解。

为了不让自己被他人误解，为了享受社交，不再害怕社交，当他人就某件事情征求你的看法时，你可以采取以下两种方式来

回应。

1．为自己争取考虑的时间

当对方询问你的意见，而你没有考虑好，不知道该如何回应对方时，不要急着说“不”。你可以直接告诉对方你需要一些时间来考虑，现在还没有想好应该怎么说，然后你可以让其他人先说一说自己的想法。这样既不失面子，又不会让别人觉得你孤傲或冷漠。

2．以书面形式反馈

如果条件允许的话，你可以将你对讨论的话题的思考以书面形式发给对方。这样既显得你重视这次的讨论，又给自己留出了足够的思考时间，便于你在做出全面的考虑之后得出较为深刻的结论。

不论是哪种回应方式，你都不要直接拒绝对方，不要用“不”来堵对方的嘴。在你做出回应之前，请先认真地思考一下，相信别人也会对你的深思熟虑表示理解与肯定。当你体会到了社交的意义后，你的社交焦虑感与恐惧感也会逐渐减轻。

▽小知识▽

内向者常常会在社交过程中受到启迪，然后在自己的独处中得出结论；外向者在社交过程中会灵光一现，可以想出很多好点子。

第5章　正确认知自我，克服恐惧从改变思维开始

思想决定行动，有什么样的想法就会有什么样的行为。

如果你回避社交，对参与社交退避三舍，

那么毫无疑问这是你害怕社交的想法所致。

很多社交恐惧症患者都会朝着消极的方向思考，

形成了一套负面思维模式，把事情看得比实际情况更糟糕，

对自己做出消极、错误的评估，

增加了自己对社交的恐惧心理。

因此，要想克服社交恐惧，

首先要改变思维模式，正确地认知自我，

对社交中的他人也做出中肯、切实的评价。

心理小测试　测测你的羞怯程度

羞怯是很多人都会出现的一种情绪，处于这种状态的人，在社交中往往会感觉十分焦虑。通过下面的测试，来检测一下自己的羞怯程度吧！

测试内容

本测试共13道题目，每道题目均有5个选项，请你根据实际情况判断与你的感受及行为符合的程度，在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=完全不符，B=较为不符，C=基本符合，D=较为符合，E=非常符合。

（）1．当和不太熟悉的人在一起时，我感到紧张。

（）2．我在社交方面相当差劲。

（）3．对于向别人打听些事情，我不觉得困难。（R）

（）4．我在聚会或其他社交活动中经常感到不自在。

（）5．当处于一群人之中时，我很难找到合适的交谈话题。

（）6．我并不需要用很长的时间来克服自己在新环境里的羞怯。（R）

（）7．与生人在一起时，我很难表现得自然。

（）8．在和权威的人谈话时，我感到紧张。

（）9．我对我的社交能力毫不怀疑。（R）

（）10．我难以正视面前的人。

（）11．我在社交场合感到很受限制。

（）12．我并不觉得同陌生人谈话有什么困难。（R）

（）13．我在与异性交往时会更加羞怯。

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种。其中，标注有（R）的为反向计分题，其余为正向计分题。

正向计分题中，5个选项“A、B、C、D、E”分别按1分、2分、3分、4分、5分计分；反向计分题中，则按5分、4分、3分、2分、1分计分。

最后将各题得分相加，得出总分即可。

测试结果

本测试的总分范围为13～65分，羞怯程度随着分数的增加而提高。

得分为13分，表示羞怯程度最低；得分为65分，则表示羞怯程度最高。

“随它去”是淡化负面思维的关键

节前导读

> 很多影视剧中，主角对总是找自己麻烦的人的态度大多是“惹不起还躲不起吗？我要躲得远远的”。其实，对于社交恐惧症患者脑海中出现的负面思维，采用“随它去”的处理方式也是不错的选择。

“Let it go, let it go……”（“随它去，随它去……”）一看到这两句歌词，你是不是会不由自主地哼唱起来呢？迪士尼动画电影《冰雪奇缘》的主题曲 Let It Go（《随它去》）让人印象深刻，甚至有很多人还将其当成自己的口头禅。社交恐惧症患者要想摆脱负面思维的束缚，也要有“随它去”的心态。

很多社交恐惧症患者都经常迷失在负面的自我评价中，他们往往戴着有色眼镜来进行消极的自我评判，对自己持有偏见。比如“我担心自己会紧张，担心这种紧张会被别人看出来”“我怕自己会口吃”“我怕自己脑海中会出现不道德的画面”“我一说话肯定会脸红，别人会嘲笑

我”等，令自己感到十分疲惫和痛苦。其实，社交恐惧症患者也可以将“随它去”作为自己对待负面思维的态度。

试想一下：你正在一条小路上走着，对面有一只狗冲着你狂吠，此时你会怎么办？是冲着狗大喊，企图把它吓走？还是被狗吓得赶紧往回跑？抑或是躲得远远的，仍朝着原来的方向走？

如果你冲着狗大喊，那么只会激发它的斗志，它越会纠缠你；如果你被吓得往回跑，那么狗就知道你怕它，它会一直追着你，干扰你前进；如果你不理它，躲得远远的，它会觉得没趣，对你的干扰就会越来越少。

其实，社交恐惧症患者大脑中的这些负面想法就像拦路的狗，你越不理它，随它去，这些负面想法对你的影响就会越小。

所谓“随它去”，主要包含以下两层含义。

1．视而不见

视而不见，指的是不要过分关注这些负面想法。既不要刻意排斥它，与它对抗，以免这种负面想法出现得越发频繁，也不要被它牵着鼻子走，屈从于它，以免它越发猖狂，而要与它形同陌路，不搭理它。

2．少想多做

少想是目的，多做是手段，要通过多做，把思维从这些负面想法中

转移到正常的事情上。

少想并不是不想，而是要一边想一边做其他的事情，从而通过“做”来逐渐淡化这种负面思维，达到“少想”的目的。

因此，在与人交往的过程中，如果你的大脑中总是出现负面想法，那就承认它，然后随它去，既不要刻意排斥、赶走它，也不要无限度地想象各种糟糕的可能性。其实，只要你试图推开它们，不惧怕它们，就能打破负面思维的魔咒，自如地应对自己的想法。

当你在被这些负面想法纠缠，感到十分困扰时，你可以秉持着“随它去”的心态，不要搭理它，从而逐渐淡化脑中的负面思维，不再因此而害怕参与社交活动。

▽小知识▽

屈从和排斥无法摆脱负面思维。当负面思维出现时，无论它怎样干扰你，你都继续做自己的事情，既不和它斗，也不顺着它走，那它对你自然也就无可奈何了。

少点内心戏，从别人的眼光中走出来

节前导读

> 你只是自己世界的中心，别人并不围着你转，也没有你想象中那么关注你。所以，不要以你之心揣摩他人的想法，从你的内心大戏中走出来，你才能克服对社交的恐惧，享受社交的乐趣。

很多影视剧都喜欢用平行空间这个概念，同样的场景、同样的摆设，却上演着不同的故事。其实，社交恐惧症患者心中就像有另一个世界，虽然我们看到的东西都是一样的，但是他们内心总是上演着恐怖电影，充满灾难性的剧情。

比如：在饭店吃饭，服务员等待客人点菜，望着客人时，一般人的想法是“她还在等着我点菜”，而社交恐惧症患者的想法可能是“她在嘲笑我不会点菜，这么磨磨蹭蹭的”；在聚会上，几个人围在一起闲聊时，社交恐惧症患者会觉得他们都在盯着自己，看出了自己的不自在；在路上偶遇认识的人，对方匆忙走路，他们就会觉得对方是故意假装没

看到自己……

一位社交恐惧症患者曾经这样描述自己的感受——

在一次交流会上，我拿了一杯酒，此时，我的大脑中就开始想象：如果我喝酒了，我就会脸红、身体发抖；如果我脸红、身体发抖，人们就会都盯着我看；如果人们都看到我这个样子，他们就会觉得我不可信，就不再信任我，也不会想与我合作……

还有一次，在饭店里，我发现服务生上错了菜，我想要换回来，但是我又一想，如果我提出了这个要求，服务生就会很生气，他就不会很好地为我服务了，我们就会发生争吵，到时整个饭店的人都会看向我们，议论我的行为。即使服务生将菜换回来了，也很可能是不好好做的，那我就会被恶劣地对待了。

社交恐惧症患者的内心总是上演着各种戏码，根本原因在于他们的自我意识较强，过于关注自己，将大量的精力都花在自己身上，而不是观察周围的世界。他们在乎他人的评价，在乎他人的眼光，并试图猜测他人对自己的反应，从而让自己在社交中不自在。如果他们任由这种想法无限放大，就会出现各种逃避行为，排斥社交活动。

实际上，每个人只有一小部分的时间和精力是留给他人的，最关注你的只有你自己，其他人对你的一举一动并没有太大的兴趣，他们也并非想要对你评头论足。社交恐惧症患者做出了一个错误的假设，并将自己置于一个封闭的、被他人围观的透明玻璃瓶中，让自己透不过气。

你心中是否也总是上演一些负面的场景，是否总是担心他人会给你负面的评价，对他人存在消极的自动化观念呢？

下面有12道题目，用来测试你对他人的直觉反应。请仔细阅读这些描述，思考它们在多大程度上符合你的情况，然后记录下自己的分数，并计算出平均分。

评分标准为7分制，其中，1分代表完全不符合，4分代表一般符合，7代表完全符合。

1．如果我向别人吐露太多心声，他们就会伤害我，在背后说我坏话。

2．人们总是嘲笑我，拿我寻开心。

3．人们对我的态度很冷漠，不想了解我。

4．如果人们知道我焦虑不安，一定会鄙视我。

5．如果别人居于我之上，他们一定会利用我、欺负我。

6．我不会让别人对我有太多了解，因为他们总是滥用我的

信息。

7．如果我不处处小心、谨慎行事，人们就会利用我。

8．人们不关心我的问题。

9．如果和别人交往频繁，我一定会伤害他们，最后他们也会拒绝我。

10．我认为不舒服的事情和情景，他人对此总不认同。

11．我的不适会让他们产生一种优越感。

12．人们并不关心我。

此测试大学生样本的平均得分为2.4分，社交恐惧症患者的平均得分为4.6分。得分越高，表示你越倾向于指责他人，对他人存在消极的观念与苛刻的态度，无法信任他人。

因此，让社交恐惧症患者将注意力从自己身上转移到别人身上，对社交中的他人或者环境给予更多的关注是减缓他们社交焦虑与恐惧情绪的一个重要方法，让他们内心的小剧场停止开演。

在意他人的评价，就像是为别人而活，因为害怕别人的负面评价，社交恐惧症患者会变得越来越自卑，社交障碍也会越来越严重。所以，请从别人的眼光中走出来，为自己而活，别让你心中那一场并不存在的负面幻想影响了你的社交。

▽小知识▽

美国女演员雪莉·麦克雷恩提出了“20-40-60法则”：20岁时，你总是在担心别人是怎么看你的；40岁时，你醒悟过来，“我才不管别人是怎

么看我的”；60岁时，你才发现根本没有人关注你。其实，从一开始就没人关注你，所以你根本不必在意他人的眼光。

别怕不完美，打破社交中的完美墙

节前导读

> 具有完美主义特质的社交恐惧症患者更容易陷入不满自我、不满现实的牢笼之中，无法挣脱出来。只有允许自己出错，接纳自己的不完美，才能走出害怕社交的不良循环。

我们都曾犯过错，也曾经表现得不像自己预想中的那么完美。相信很多人都有这样冲动的想法：回到过去，将不完美都一一纠正过来。但这也只是转念间的一个想法而已，对我们的生活并不会产生太大的影响。

但是对具有完美主义特质的社交恐惧症患者来说，这样的想法会时刻萦绕在他们脑中，久久不散，会给他们的日常生活与社交带来很大的干扰。

完美主义者对完美有着一种病态的追求，一旦自己在社交中的表现

不那么完美，就会陷入深深的自卑与自责之中，对社交活动产生沮丧心理。而且，他们会觉得别人也像他们一样，无法接受这种不完美，因而给自己施加更大的压力，使自己对社交越发害怕。

要想判定自己是不是一个完美主义者，你可以通过以下问题来自测。

1．你在工作的时候，如果有人说话或打岔，你是否会注意力被破坏，并且因此而生气？

2．你在购物时，是否不想理睬促销员，而去找那些你需要的东西然后再做定夺？

3．你是否对那些行为随便的人感到非常厌恶，并且暗自批评他们对自己的生活太不负责？

4．你是否不停地想，如果某件事换一种方式来解决，也许会更加理想？

5．你是否经常对自己或他人感到不满，因而经常对自己或他人所做的任何事都十分挑剔？

6．你是否经常顾及别人的需求，而放弃你自己的需求和机会？

7．你是否经常认为自己做任何事都是全力以赴的，却又常常希望自己能够再轻松些？

8．你是否常常在心里计划今天该做什么，明天该做什么？

9．你是否经常对自己的服装或居室布置感到不满意而变动它们？

10．当别人没能一次把事情做好时，你是否会不断地亲自去重做这项工作？

如果你的回答大多是“是”，那么你就离完美主义者不远了。

一位患有社交恐惧症的完美主义者曾经这样描述他的感受——

只要我一想起自己在社交场合中表现出的不完美，我就会感到很有压力。这种感受令我很痛苦，可是我就是无法控制自己这样想。很多时候，我都想把这些不完美纠正过来，想要达到完美，但是我又无法做到。我很痛苦，很纠结，但又不知道自己能做些什么。为了在社交中不再表现出不完美，我只好选择逃避社交……

完美主义者为自己在社交时建了一堵完美的墙，为了不打破它，他们只好不再参与社交。有些完美主义者在鼓起勇气参与社交后，如果不满意自己的表现，便会将这堵墙加固、加高，逐渐使自己远离社交，从而离自己预想中的完美更近一些。但我们都知道，想每一件事都达到完美是不可能的。

那么，具有完美主义特质的社交恐惧症患者应该怎么做才能摆脱社交恐惧症呢？

1．树立“不完美才是人生常态”的观点

每个人都有自己的长处与短处，我们在做每一件事时也都很难苛求达到完美，对于不完美的人和事，我们应该保持一颗知足的心，要树立“不完美才是人生常态”的观点，允许自己不完美，允许自己出错，接纳自己的错误。

2．制订符合实际的目标

在做一件事情之前，我们应先制订符合自身实际情况的目标，可以抱着更好的心态完成目标，但不应一味地追求最好、最完美。

接纳自己，允许自己犯错，允许自己不完美，翻过不完美的篇章，你才能成就更好的自己。如果你总是被完美主义的思维所困，处处对自己的过错与遗憾耿耿于怀，那你对未来将更加害怕。

▽小知识▽

对于完美主义者来说，避免犯错误最保险的办法就是什么都不做，而这正是他们逃避社交的主要原因。有些完美主义者为了达到完美，在做事时会吹毛求疵，拖延许久，到最后也没有把事情做成，这等于违背了自己心中的完美意愿，导致恐惧情绪越发严重。

不钻牛角尖，进行积极的自我对话

节前导读

> 一味地朝着消极的方向去思考、钻牛角尖都是不分主次的表现，为了“万一”丢掉了“一万”。改变自己的消极认知方式，进行积极的自我对话，你才能理性地看待自己的社交行为。

你有没有这样一种体验：大脑中有一段旋律一直在播放，但是你怎么也想不起来是哪首歌，于是你焦虑不安，苦思冥想，却徒劳无功；等到某一个时刻，你突然想到了这首歌，心情舒畅。你想要找一件物品，翻遍了整个屋子，找过了所有地方还是没有找到，你确信这件物品丢了，可是在某一天，你发现它就在房间的某个

角落……

一直想大脑中的旋律，一直找那件物品，这就是钻牛角尖的体现，对大多数人来说，这只是生活中的一小部分而已。但是社交恐惧症患者

大多会以这种极端的思维、钻牛角尖的方式来处理社交。比如，当他们犯了一个小错时，他们会觉得自己犯了弥天大罪，没有理由被原谅，从而朝着消极的方面去预测，去思考。

一位在社交场合因弄脏了白衬衫而在自我介绍时出错的社交恐惧症患者曾经有这样的想法——

我竟然用对方的名字做了自我介绍，这简直不可原谅！我把这场社交活动搞砸了，真是太丢人了。我再也不想去参加什么社交活动了……

社交恐惧症患者经常被消极的思想和情绪困扰，很少与自己进行积极的对话。其实，积极的对话更具有现实性。消极的想法大多是情绪化的，是经过放大的，而积极的想法则是经过深思熟虑的。

而且，积极的自我对话主要用学习者的观点去看待问题，关注的焦点不在于“怎么会发生这样的事”“这事造成的影响有多大”，而在于“我能从中学到哪些东西”“我能做些什么来补救”。

想法决定行为，你大脑中的负面想法会给你带来很大的困扰。因此，处理大脑中的负面想法，与自己进行积极的对话，改变消极认知方式是十分重要的。

拜伦·凯蒂提出了四个问题来处理特定的想法。

*它是真的吗？

*你确定它是真的吗？

*当你相信这个想法的时候，你会做何反应？

*如果没有这个想法，你将会是怎样的人？

当你大脑中出现一些负面想法时，你如果问自己这四个问题，你会惊讶地发现自己的这些想法并不真实，在进行了积极的自我对话之后，你会拨开迷雾，豁然开朗。

▽小知识▽

由于社交恐惧已经成了社交恐惧症患者生活中的一部分，消极思维也成了社交恐惧症患者的习惯性思维，因此，有时候很难准确地判断恐惧思想。多问自己一些问题，有助于人们正确地看待自己的处境。

超越自卑，增强你的社交钝感力

节前导读

> 成长经历中的创伤和阴影会让人变得风声鹤唳，极度自卑，甚至贬低自己。当遭到他人的否定评价时，社交恐惧症患者往往会习惯性地怀疑自己、否定自己。其实，这时候反应慢一点，迟钝一点，未尝不是一件好事。

现在大多数人都在使用微博、微信。当你在微信朋友圈发了一张自己的照片，看到有人点赞、评论，你就会很开心。但若其中有99条夸你的评论，而只有1条批评你的评论，你也许就会觉得这1条评论格外扎眼，使你的心情变得不那么美好。

而有些社交恐惧症患者在面对这些事情时，会将问题归咎到自己身上，他们的想法大多是："这肯定是我的问题，一定是我哪里做得不好，才惹得他这样说我。"可实际上，这也许只是他人的正常反应，并没有针对某个人，而社交恐惧症患者因为自卑，因为内心的极度不自信，对别人的评价表现得过度敏感，使自己在社交中表现得战战兢兢。

美国科研人员曾经进行过一项有趣的心理学实验，名叫“疤痕实验”。

在实验前，心理学家首先征集了10位志愿者，他们被分别安排到没有镜子的房间里，并被告知此次实验的研究方法和目的：心理学家将通过一些化妆手段，将他们化妆成面部有疤痕的人，然后让他们在指定的地方观察和感受其他人对自己的反应。

然后，心理学家请化妆师为每位志愿者化妆，在他们的左脸颊上涂抹逼真的鲜血和疤痕，并让每位志愿者都用小镜子看看自己的面部妆容。

接下来，心理学家收走了镜子，并告诉每一位志愿者，为了让脸上的疤痕更持久，他们需要再在疤痕上涂一些粉末。实际上，他们并没有涂任何粉末，而是用湿棉纱将画出来的血迹和疤痕都擦掉了。但志愿者并不知情，他们仍然觉得自己的脸上有令人讨厌的血迹和疤痕。

志愿者被分别带到了各个医院的候诊室，装成等待治疗疤痕的患者，观察候诊室内人们看到自己的反应。

志愿者的感受很统一，他们普遍认为，这些陌生人对自己都充满恶意，十分厌恶自己，而且总是无礼地盯着自己脸上的疤痕。

甚至有一些志愿者列出了许多证据。

志愿者A说：“候诊室里有个胖女人一直用鄙夷的目光看着我……”

志愿者B说：“本来有一个中年男子跟我坐在同一个沙发上，但是没

多久，他就赶紧离开了，像躲瘟神一样……”

志愿者C说：“有两个看起来很有修养的年轻女人一直在偷偷地嘲笑我。如果是两个小伙子，我一定揍他们一顿……”

其实，很多志愿者之所以产生这样的感受，是因为他们内心感到自卑，觉得自己脸上的疤痕是丑陋的，认定自己是有缺陷的，从而在与外界的交往中总是不自觉地寻找证据，以此证实自己的猜想。

如果你也喜欢放大坏事的影响，觉得自己没有什么优点，总是抓着自己的缺点不放，那你就是给自己找不痛快。对他人的言行，我们不妨变得迟钝一些，培养自己的社交钝感力。如果你的内心极其不自信，你不妨寻找他人肯定、赞赏的目光，以此来填补内心的不安。

▽小知识▽

没有人会得到所有人的喜欢，由于每个人的经历、视角都不同，人与人之间有分歧是很正常的事情。所以，别急着给自己“定罪”，别急着从自己身上找问题。

延伸阅读　挑战你的焦虑想法

节前导读

> 那些出现在你大脑中的想法未必是真实的，它们很可能是你放大之后的想法。对自己大脑中的想法提出质疑，经过认真合理的思考后，你会逐渐产生新的想法，帮助自己克服社交恐惧。

对于大脑中出现的一些消极想法，很多社交恐惧症患者在遇到实际情况时还是不知道应该如何应对，如何摆脱消极想法的困扰。本节以社交恐惧症患者大脑中经常会出现的焦虑想法为例，结合拜伦·凯蒂提出的四个问题的思考方式，给出了一些具体的思考方向。

要想摆脱焦虑想法的困扰，社交恐惧症患者的目标就是说服自己。而对自己原有的想法提出质疑是第一步。通过质疑与讨论得出结论，并产生新的、较为积极中肯的想法则是最终的目的。

1．焦虑的想法：我说话结巴了，犯错了，别人肯定不喜欢我了

第1步：提出质疑。

别人真的会因为我说话结巴，犯了错误，就不喜欢我了吗？

别人说话结巴，犯错时，我不会因此批评他们，不喜欢他们，那他们为什么会因此不喜欢我呢？

第2步：得出结论。

人们在讨论、交流时经常会出现说话结巴的情况，这是很正常的。没有人总是在意这一点。

第3步：应有的想法。

人们在说话时犯错误是很常见的，如果我说话结巴了，纠正过来就好了，没有人会抓着这些小错不放。

即使我犯了错误，人们也不会因此而小瞧我。

2．焦虑的想法：当我刚走进房间时，所有人都会盯着我看，想找出我身上的缺点

第1步：提出质疑。

人们看着我，真的是为了找出我的缺点吗？

是所有人都在看我，还是只有一部分人在看我？

这些人会看多长时间？

第2步：得出结论。

大多数人都会习惯性地看一看新加入的人，其实，他们并非为了找出他人身上的缺点。很多时候，很多人的注意力并没有放在我的身上，他们很可能在关注其他的事情。

第3步：应有的想法。

人们盯着刚走进房间的人是很正常的行为，并不是仅仅对我感兴趣，想要批评我。

大多数人的焦点都在自己身上，我的事情不会引起他们长久的关注，我自己能搞定。

我有时候也会盯着别人看，所以被别人盯着看也没什么大不了的。

3．焦虑的想法：我又胖又矮，人们会取笑我

第1步：提出质疑。

别人真的那么在意我的长相吗？

其他人的生活已经无聊到要操心我的体重、身高了吗？

第2步：得出结论。

很多人的体重、身高都不是自己理想中的状态，如果有人对我的体

重、身高有负面反应，我不会把这些放在心上。

第3步：应有的想法。

我不必关心每一个人的反应，只要自己尽量做到最好。

如果我在社交中表现出积极、正能量的一面，人们自然也会对我表现出友好。

别人不喜欢我的体重、身高，那是他们的问题。我并没有犯错，更不必为此而担忧。

对自己原有的想法提出质疑，改变原有的思维模式，正确地认知自我是战胜焦虑想法的关键。请按照这样的方式将自己的焦虑想法填写在下面的表格中，并完成表格的内容。

表5-1　挑战我的焦虑想法

焦虑的想法	
提出质疑	
得出结论	
应有的想法	

当然，一次质疑与新的想法并不会彻底改变你的思维模式，在大多数情况下，你还是会出现对社交感到焦虑、恐惧的想法，因此，进行定期的练习是很有必要的。这样，当你习惯新的想法，习惯新的思维模式后，就不会被自己想象中的社交恐惧打倒，而会从实际出发，勇敢地参

与社交活动。

▽小知识▽

当人们被焦虑想法包围的时候，人们会倾向于将事情看得比实际情况更消极。所以，在这种消极想法出现之时，我们就应该提出质疑，在对社交场合做出合理评估之后，产生新的应对想法。

第6章 关注内在信念，用适合的方式参与社交

你无法将自己的兴趣、爱好强加到他人身上，

也无法按照他人的价值观去生活。

在社交中，每个人都会有自己的舒适地带，

在这个地带，他们可以按照自己的心意，

用自己觉得舒服的方式参与社交，不再为了取悦他人而伪装，

不再与自己的社交原则背道而驰。

社交恐惧症患者同样也可以享受社交，

不再逃避社交，

关键就在于关注自己的内在信念，找到适合自己的社交方式。

心理小测试　测测你的内疚程度

在很多情况下，我们都会产生内疚的心理，如果不及时进行疏导，它会对我们的生活产生极大的影响。通过下面的测试，检测一下自己的内疚程度吧！

测试内容

本测试共有37道题目，每道题目均有4个选项，请认真阅读下面的每道题目，并根据自己的实际情况在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=不内疚，B=似乎不内疚，C=似乎内疚，D=内疚。

（）1．背叛朋友。

（）2．吃掉别人的东西。

（）3．对朋友的困难不管不问。

（）4．犯错误。

（）5．无法准时赴约。

（）6．因为自己的原因和恋人分手。

（）7．偶然看到恋人间的私密镜头。

（）8．无法兑现自己的诺言。

（）9．偷偷拿父母钱。

（）10．随意翻看别人的日记。

（）11．谎话连篇。

（）12．买了奢侈品。

（）13．弄丢了别人的东西。

（）14．没给老人让座。

（）15．明明不喜欢对方，却和对方有性行为。

（）16．对自己必须做的事情消极怠工。

（）17．自己不开心弄得别人也尴尬。

（）18．给别人增添麻烦。

（）19．因为自己的原因必须辞去社会兼职。

（）20．没有遵守与别人的约定。

（）21．朋友被欺负，自己却无能为力。

（）22．明知道别人多找了钱，自己却没有提醒。

（）23．对别人的帮助不予接受。

（）24．误解了朋友。

（）25．揭朋友的短。

（）26．没经别人同意就用别人东西。

（）27．不努力学习，考试之前过分依赖别人。

（）28．通过某些见不得人的手段获得胜利。

（）29．伤害小动物。

（）30．疏远朋友。

（）31．还未成年就喝酒。

（）32．让别人承受自己的固执造成的后果。

（）33．发现借了别人的东西却忘记归还。

（）34．使用暴力。

（）35．浪费食物。

（）36．父母为自己承受了很大的经济压力。

（）37．无法阻止亲朋好友的死亡。

计分方法

A=1分，B=2分，C=3分，D=4分。

将每道测试题所选答案的分值相加，得出总分即可。

测试结果

得分在37~148分，得分越高，内疚程度越高。测试的平均得分为93分。

发掘自我，与众不同也同样受欢迎

节前导读

> 社交不是取悦他人，更不是服从他人。你越是敢于坚持自我，就越有可能成为独一无二的个体，越会让人对你刮目相看。所以，发掘真实的自我，勇于展现自己的与众不同，也同样会受人欢迎。

对大多数社交恐惧症患者来说，隐藏在人群中，不被他人看出来，成为其中普通的一员远比与众不同令自己感到更舒服。他们总是担心别人会因为自己的与众不同而对自己“另眼”相看，顾忌他人无法接受自己的与众不同。因而，在与人交往时，他们常用“是的，我也这样觉得”或“嗯”“对”等表示赞同，而不敢表达自己的异议。

越是勇于坚持自我，别人也就越容易接纳真实的我们，从而使社交不再令我们感到疲惫，我们会从中获得满足感，体验参与其中的乐趣。

所以，不要担心他人无法容下自己，向他人展示真实的自我，表明

自己的真实感受与想法，这样与他人的沟通也会更加充满趣味，令人回味无穷。

一位社交恐惧症患者曾经这样表达自己的内心感受——

我一直都在做着所谓的“正确的事”，跟随别人做一样的事情，好让自己不被排挤或批评。

我知道，我身上有一些与众不同的特质，有时候我也想将这些特质表现出来，但我并不确定别人是否会因此而疏远我、排斥我。所以我一直都隐藏着自己，尽量不让别人发现我的这些特点。

但是最近，我开始向朋友表达不同的意见，向他们展示我与之前不同的一面。令我感到惊喜的是，朋友们不仅没有疏远我，反而觉得我与他们之间的交往更有趣了，我也更享受这样的社交了。

请你想一想，如果别人对你的意见表达不同的看法，你会是什么感受呢？难道仅仅会排斥对方吗？其实，别人也并不像你预想中的那么小气，那么无法容人。所以，主动表达自己不同的观点，展现自己与众不同的特质，这并不会引起他人过多的反感。

如果你还是无法鼓起勇气，不敢表现出自己的与众不同，那就从小事做起吧！进行一些简单的练习，帮助你发掘真实的自我。

当谈论自己感兴趣的图书时，如果别人都倾向于读经典著作，而你喜欢读刚上架的新书，那么你就可以以此为契机，表达自己的感受，说

明自己喜欢读新书的原因，不再习惯性地附和

他人。

当他人都在热切地交谈，而你由于无法加入其中感到焦虑时，不妨用适合你的方式与人交往，如用肢体动作（点头、微笑）来回应对方。即使你与他人不同，也并不会让人觉得不自在。

当你褪去那一层保护膜时，别人会惊讶地发现原来你竟如此有趣。发掘真实的自我，让他人接受与众不同的你，社交对于你来说便不再是折磨，而会是一种享受，你在社交中将会收获满足感。

▽小知识▽

为自己挺身而出，做自己的英雄，有勇气地表达自己的想法、需求，以真实的自己去参加社交，虽然有时候会违背他人的预期，但这并不会影响你享受社交的过程。

遵从内心，不必违心地取悦他人

节前导读

> 在与人交际时，遵从自己的内心，不给自己找不自在，才能感受社交的轻松氛围，享受社交的乐趣。如果你因为伪装自己而身心俱疲，也会让他人感到不自在。

在挑选新衣服时，你会选择自己觉得好看的那件，还是会买朋友觉得好看的那件呢？在业余爱好的选择上，你会选择自己感兴趣的，还是会选择那些大多数人觉得不错的呢？

1995年春节联欢晚会的小品《有事您说话》令人印象深刻，引起了大多数人的共鸣。一个平平常常的小人物为了获得领导与同事的认可，打肿脸充胖子，号称自己可以买到火车卧铺票，结果领导与同事都来找他帮忙，而他则要自己排一晚上的队买票，最后甚至花高价买了两张票，为了取悦别人而把自己弄得精疲力尽、疲惫不堪。

对于社交恐惧症患者来说，与人交往是十分耗费心力的事情，如果

还要让他们违背自己内心的意愿，在交往中想着取悦他人，不要让他人不快，那么只会使他们在社交中更加力不从心，从而厌恶社交。

对于社交恐惧症患者来说，最好的社交方式不是压制自己的本性，而是遵循自己的内心，与自己的内在力量同行。当然，遵循内心并不表示要回避社交，而是在社交的过程中按照适合自己的方式来参与，不必刻意将自己伪装成善于社交的人，以免这种伪装使自己精力透支。

在与人交往时，社交恐惧症患者可以尝试做以下几点。

1．不违心地伪装

如果你非要让一个左撇子使用右手吃饭、写字，他们肯定会因此很不悦，甚至崩溃。同样的，如果你非要让一个社交恐惧症患者主动与人交往，非要让他们像其他人一样参与社交活动，那只会让他们耗费更多的精力。

所以，接纳自己，遵从你的内在意愿，用合适的方式参与社交才是正确的选择。如果你想通过伪装的方式给他人留下一个好印象，就会对自己的表现吹毛求疵，好像拿着一个寻找瑕疵的放大镜，不放过自己的每一个错误、缺陷，这只会让你对社交越来越有压力。

所以，不要总是想着伪装自己来讨好他人，如果你不善社交，不妨直接告诉对方：“我有点害羞，但是跟你相处我感觉很愉快。”这样的诚实以待远比你的刻意伪装好得多。

2．不活在别人的期待里

不从自己的内在感受出发，而从别人的眼光中出发，活在别人的期待里，这是很多人都容易陷入的误区。社交恐惧症患者很在意他人的看法，也看重他人对自己的评价，因此很容易违背自己的

内心。

鞋子穿在自己的脚上，合不合适只有自己知道。如果你为了赢得他人口中的“好看”而选择了一双穿起来并不舒服的鞋子，结果你只能为自己的选择买单。根据别人的想法与意愿来选择自己的社交方式，活在别人的期待里，违背自己的内心感受，对你来说，他人眼中的最好未必就是你最好的选择。

总之，不要想着去伪装自己，即使你无法掌控人际交往，也不应该被它牵制，令自己精疲力尽。选择令你感到舒适的交际方式，你会发现社交并没有那么难。

▽小知识▽

社交并不是一场拉锯战，没必要比谁表现得更开朗、更热情。只要你选择了适合自己的社交方式，不仅自己会感到自在，他人也会觉得轻松，觉得与你相处没有压力。

划定底线，坚持自己的原则

节前导读

> 社交中最重要的是以自己的价值观为导向，找到自己重视的东西，并坚定不移地付诸实践，即使这并不符合他人的预期。但优先考虑自己认为该做的事，而不是别人认为你该做的事，这并没有错。

我们每个人做事都有自己的原则，有别人不能触碰的底线。在社交中也是如此。我们参与社交时不应一味地想着要达到他人的预期，而应该坚持自己的价值观。当你以自身的价值观为底线做决定时，即使这个决定不能满足他人的预期，也仍然会为你带来满足感。

如果你想要每个人都喜欢你，不让每一个人失望，那只会将自己置于疲惫之中。即使你像陀螺一样旋转不停，也还是无法做到令所有人都满意。

因此，你不可能获得所有人的认同，一般来说，如果你遇到的人中

有80%的人喜欢你，那你就算是社交中的成功者了。所以，不要给自己设定太高的目标，勇于参与社交，勇敢地面对部分人的不认同吧！

对于社交恐惧症患者来说，不被他人认同、拒绝他人是令自己很难接受的，但是他们又不想违背自己的原则，于是便会陷入深深的纠结与挣扎中，对自己的社交能力产生怀疑。

当遇到此类情况时，可以采取以下方法来应对。

1．制作重要程度排序清单

在生活中，我们也经常会陷入两难的境地。比如，午餐吃米线还是吃打卤面？在社交中我们也会遇到类似的问题，令人难以抉择。比如，陪朋友逛街还是陪孩子？参加行业交流会还是去拜访客户？

如果你经常因为不知如何抉择而纠结，那么不妨将你遇到过或者可能遇到的社交事件按照重要程度制作成一个清单，并对这些事件的重要程度进行评估。这样当你无法抉择时，就可以按照由重要到次要的方法来选择。

清单模板如下表所示。

表6-1 社交事件重要程度对照表

社交事件	重要程度
1. 拜访客户，介绍公司的新产品	★★★★★
2. 参加图书交流会	★★★★
3. 陪伴家人	★★★
4. ……	★★
5. ……	★

当然，你也可以将每个社交事件都按照重要程度打上分，做出更详细的表格，帮助自己做决定。

要注意的是，此表格的作用是当同时面对两件或多件事情，不知道该如何抉择时，帮助你做出较为正确的选择。若两件事情的重要程度没有可比性，当然也就用不到此表格。另外，在不同的情形下，各个事件的重要程度也会有所变化。因此，灵活地运用此表格才有助于你更好地参与社交活动。

2．采用非当面沟通

当你不满他人的行为，或者想要拒绝他人时，也可以采取非当面沟通的方式。非当面沟通并非回避社交，而是采取一种较为妥当的处理方法。

比如，你可以给对方发微信、短信，或者打电话，这样既不会让对方当场难堪，又坚持了自己的意愿与原则。

但是，采取非当面沟通也存在一些弊端。比如，利用文字沟通时，你无法听到对方的语气，无法看到对方的面部表情，对方也很容易会对你产生误解。

总之，在社交中划定自己的底线，坚持自己的价值观，不随意按照他人的意愿改变自己的原则，你才不会因为他人而丢了自己。即使这些并不符合他人的预期，但这是你的生活，忠于自己才会获得满足感。

▽小知识▽

如果你总是以他人为先，不想让他人不满而出现负面情绪，那你只会与自己的内心意愿渐行渐远，毕竟没有人会与你的想法完全一致。所以，与其一味地满足他人，丧失自我，不如想一想你要的到底是什么，然后坚定自己的原则。

了解彼此的类型，享受交往的过程

节前导读

> 正如你对待社交的看法与他人不同一样，不同人格类型的人对成功社交的感受也有所不同。了解彼此的人格类型，选择适合双方的社交方式，令双方都享受交往的过程，这才算是一场成功的社交。

最怕“空气突然安静”；最怕两人相视无言；最怕明明很想结束话题，却不得不继续聊……对于社交恐惧症患者来说，当社交出现了一点点的瑕疵，他们都会用放大镜将其扩大到无限，甚至不惜否定自己。久而久之，社交就成了他们的噩梦。

其实，除了要弄懂自己的人格类型，在社交中了解他人的人格类型也是很重要的，这可以帮助社交恐惧症患者游刃有余地参与社交，灵活地应对社交活动中的一些突发状况。

内向者喜欢深入地思考、探讨某个话题，那么你在与其交流时，就

可以将重点放在一件事情上，与对方进行纵向、深入的交谈。只要一个话题聊得透彻，内向者便会觉得这是一场成功的社交，事后他们对此也会津津乐道。

外向者更喜欢热烈的社交氛围，一旦场面突然安静，他们便会觉得不自在，更容易感到不安。所以，在与他们交往时，话题不断才算是一场成功的社交。当然，这对于社交恐惧症患者来说是很难的，但是你可以用自己的真诚让对方放轻松。比如，告诉对方：“我很喜欢跟你待在一起，我的话本来就不多，所以你不要

多想。”

当然，不论是与内向者还是与外向者相处，长时间的沉默都是不可取的，你还要掌握一些闲聊的技巧，使你的社交不再沉闷。

1．精选几个话题

要想让社交有品质、有内容，最有效的方法就是精选聊天的话题，在较少的话题上聊出较多的内容。如果你们的交流只停留在一个话题的表面，那么这场社交并不会让你获得有用的知识或信息，而你总是会费劲地寻找下一个话题，从而使自己身心俱疲。

因此，精选几个话题，围绕这些话题进行更深、更广的交谈，无疑会在精神与情感层面给双方带来很大的满足感。而对你来说，最重要的是社交不再意味着压力，不再令你感到恐惧。

2．学习一些接话技巧

有时候，一句简单的话会引起对方的长篇大论，如果你可以将聊天话题引到一个有趣的轨道上，那么对方就会沿着这个轨道行驶，给你们带来一场愉快的交流体验。如果你也害怕社交，不知道该如何参与社交，不妨学一学这些聊天金句，帮助你顺畅地接话，并开启下一话题。

常见的接话技巧如下：

“为什么啊？怎么会这样呢？”

“说起来，我也经历过类似的事情……”

“这是怎么一回事呢？”

“听说你……给我说一说这件事吧！”

“这件事对你现在的生活有什么影响吗？”

总之，了解彼此的人格类型，用自己习惯的、对方也觉得舒服的方式参与社交，才会实现社交双赢，避免因为沟通不畅而引起误解，让双方都喜欢上社交。

▽小知识▽

与寡言少语、经常沉思的人待在一起时，外向者更容易感到焦虑不安。因为他们无法了解对方到底在想什么，这种疑惑与无奈感会滋生他们的焦虑情绪。

延伸阅读　屏蔽过度刺激，设置社交防护

节前导读

> 过多的社交活动或刺激会让我们不堪重负，需要很久才能恢复常态。因此，减少过量的人际交往，屏蔽过度的刺激，为自己设置社交防护，让自己在可以接受的范围内参与社交活动，才是正确的做法。

如果你对唱歌有恐惧心理，担心别人嘲笑你，那么当有人邀请你一起去KTV唱歌时，你大多会严词拒绝。即使你到了KTV，往往也只会当听众，不会参与其中。

社交也是如此。如果你为了战胜自己的社交恐惧，不断地参与社交活动，不给自己预留恢复精力的时间，那只会让自己疲惫不堪，使自己对社交更觉得有心无力。

所以，给自己预留一些时间和空间，屏蔽过度的刺激，为自己设置社交防护，你在社交中的表现会更好。

那么，应该如何建立社交防护呢？

1．控制信息摄入量

我们一天只有24小时，没有精力去了解世界上每时每刻发生了哪些事。在日常社交中，我们也不必去了解每一个人，去跟每一个人进行深入的交流。

我们只需要了解近期的要闻大事，与自己生活或工作中有较多交集的人交流就够了。时间成本是固定的，我们想了解的事情越多，想要交往的人越多，那么分配给每件事、每个人的精力就越少。如果在一件事、一个人身上所花的精力不足，那么就很难达到自己的目的。

所以，与人进行高质量的社交，这才是我们应该做的正确

选择。

2．运用小工具设置屏障

相信很多社交恐惧症患者都有这样的经历：出门前一定要戴上耳机、墨镜、帽子等可以将自己与外界隔绝的东西，从而有效地逃避社交。

对于大多数社交恐惧症患者来说，试图采取这些行为来逃避社交是不可取的，对于克服社交恐惧也没有帮助。但是，对于那些过度参与社交的人以及被各种社交问题困扰的人来说，这的确是很好的办法。

如果你的精力在几次社交活动中接近耗尽，那么不妨将自己武装起来，戴上耳机，戴上帽子，为自己设置保护屏障，为内心寻找一方安宁，让那些还想继续烦扰你的人知难而退。

当然，很多时候我们并不能屏蔽某些过度刺激。比如，许久不见的朋友相约一起出去玩，大学同学相约聚会，或者参加行业交流会等。此时，你可以在有主动权的情况下选择那些既有意思又不刺激的活动，减少这些新鲜刺激给自己带来的精力损耗。

▽小知识▽

空闲时间是用来恢复精力、汲取能量的，如果有人要占据你的空闲时间，消耗你的精力，让你去参加更多对你来说无意义的社交活动，那么及时止损不失为一个明智的选择。

第7章 正视恐惧，提高社交适应力的心理疗法

社交恐惧症患者害怕参与社交，

害怕与人交往，更多是不健康的心理在作祟。

因此，社交恐惧症患者只有转变自己的自动化思维模式，

改变条件反射般的行为模式，重新认识自己，

正视社交恐惧，

逐步建立自信，才能提高自己的社交适应力，

使自己走出社交恐惧症的阴影。

本章主要介绍克服社交恐惧症的五种心理疗法：

森田疗法、暴露疗法、认知行为疗法、系统脱敏法和正念疗法，

帮助社交恐惧症患者提高社交适应力。

心理小测试　评估你对他人的惧怕程度

你在什么场合中会感到不适呢？你会逃避哪些社交场合呢？在这些社交场合中你对他人的惧怕程度是怎样的呢？

请根据自己的实际情况，在0~3分的范围内给出你的分数。其中，第二列为你在这些场合中的不适程度，第三列为你逃避该场合的倾向指数。

如果有些场合你未曾遇到，那么就想象一下自己在遇到这些场合时会做出的反应，将下表填写完整。在你完成这个测试后，相信你对惧怕他人的情况会有一定的认识。

测试内容

表现程度的计分标准如下。

我在该场合中：

0=没有任何不适，1=轻微不适，2=非常焦虑，3=极其恐惧。

我逃避该场合：

0=从不，1=很少，2=经常，3=一直如此。

表7-1　社交场合惧怕指数评估表

场合	表现程度	
	我在该场合中	我逃避该场合
1. 当众发言（演讲、陈述等）		
2. 向对你来说很重要的人吐露心声		
3. 参与讨论并表达观点		
4. 看电影、喜剧或听音乐会时，要求某个高声谈论的人保持安静		
5. 你正在做事（打字、缝补等），有人看着你		
6. 你去参加晚会，但认识的人寥寥无几		
7. 给重要的行政机构（省政府、人力资源和社会保障厅等）人员打电话		
8. 向要求你提供服务的人说“不”		
9. 遇见某个身份显赫或身居要职的人（名人、老板等）		
10. 与你不认识的人交流		
11. 当着他人的面睡觉、吃饭、喝水或行走		
12. 退换商家已经售出，但不适合你的商品		
13. 参加口语考试、能力测试或招聘面试		
14. 和邻居或商贩闲话家常（天气等）		

计分方法

将第二列的14个分数相加，即焦虑指数。焦虑指数在0～42分。

将第三列中的14个分数相加，即逃避指数。逃避指数在

0～42分。

将焦虑指数与逃避指数相加，即惧怕程度指数。惧怕程度指数在0～84分。

测试结果

得分在10分及以下：在他人面前，你从不会感到不适。

得分在11~29分：在面对他人时，你会感到轻微的恐惧或焦虑。有这种反应是正常的，但很可能会影响你的社交关系。

得分在30~50分：你很害怕面对他人的场合，并因此感到痛苦，你需要解决一下社交恐惧症的问题了。

得分在51分及以上：你在与他人的交流中非常焦虑、恐惧，你的生活也因此受到了影响，建议你寻求心理医生的帮助。

森田疗法：尊重现实，与人顺其自然地交往

节前导读

> 森田疗法是由日本心理学家、精神科医生森田正马创立的，这种疗法遵循的是“顺其自然，为所当为”的原则，引导社交恐惧症患者在尊重现实、接受现实情况的基础上与人自然地交往。

“他强由他强，清风拂山岗；他横由他横，明月照大江。他自狠来他自恶，我自一口真气足。”这是电视剧《倚天屠龙记》中的一段话。在六大门派围攻光明顶之时，张无忌为救众人，甘心领受灭绝师太三掌，他在前两掌被打到吐血后，猛然悟出了这段话的含义，并经受住了第三掌，化解了灭绝师太之掌的力道。

森田疗法与这种武功心法有异曲同工之妙，其倡导“顺其自然，为所当为”，这就是我们常说的既不硬碰硬，也并非不作为。

社交恐惧症患者因为社交恐惧而出现的各种症状就像感冒时出现的

发烧、咳嗽等，感冒时出现这些症状是很正常的，并不会引起我们强烈的抵触情绪，但是由于社交恐惧症患者并没有与社交恐惧和平共处的经验，不知道该如何应对社交恐惧，因而在陷入其中时会十分痛苦。森田疗法注重引导社交恐惧症患者接受现实，以一种自然的状态应对自己出现的各种社交恐惧症状。

采用森田疗法治疗社交恐惧症时，主要的治疗原则有以下几点。

1．放眼当下，注重现实

森田疗法认为社交恐惧症患者的某些表现是在生活中遇到某些偶然因素形成的，出现这些症状未必是坏事。比如，细菌或病毒在人体内引起感染时，机体会通过发热（即我们常说的“发烧”）使新陈代谢功能增强，调动机体的防御力量。同样的，这些社交恐惧心理症状也是一种防御机制，是对自身心理系统的一种保护。

森田疗法注重“现实原则”，引导社交恐惧症患者将注意力放在当前，不过于纠结过去的经历，如在社交中表现得如何糟糕，过去的经历令人多么失望，而应该注重如何开始新的生活。

2．顺其自然，接受情绪

所谓“顺其自然”，指的是将社交恐惧症状及负面情绪当成一种自然的状态，并接受这种症状与情绪。也就是说，对于社交恐惧症患者来说，出现社交恐惧的症状与相应的负面情绪是他们的自然状态，而对于非社交恐惧症患者来说，不出现此类症状与负面情绪则是自然的状态。

森田认为，应该让社交恐惧症患者怀着顺其自然的心态，接受消极的情绪与体验，将自己的心思集中于应该做的事情上，而不是自己出现的各种症状上。

因此，当出现负面情绪时，接受这种情绪，不要恐慌，与这种情绪和平共处，像普通人一样自然地生活，将其看成是感冒时的发烧、咳嗽，才能引导自己的想法与情绪朝着好的方向发展。

3．为所当为，并非不作为

所谓“为所当为”，指的是做你应该做的事情，通过行动来改变现状，缓解社交恐惧所带来的症状。就像不能因为发烧难受就不吃饭、不睡觉，患者因为社交恐惧症而身心俱疲时也应该维持自己的正常生活，即像正常人一样生活、工作和社交。

森田疗法引导患者与社交恐惧症自然地相处，不再将其看成可怕的敌人，不再排斥、过度关注自己的心理症状，而是带着紧张等情绪像正常人一样交往，使这些社交恐惧的症状在不知不觉间消失。

▽小知识▽

森田疗法在治疗强迫症、社交恐惧症、惊恐发作、抑郁症等方面都有疗效。森田疗法也在随着时代变化不断地继承与发展，已经扩展至精神失常、人格障碍、酒精药物依赖等方面的治疗，对提高人们的生活适应性和生活质量也有一定的启示。

暴露疗法：将恐惧暴露于社交情境之中

节前导读

> 战胜社交恐惧如大禹治水，堵不如疏。将社交恐惧症患者暴露于恐惧的情境之中，让他们在想象或者真实的情境中进行训练、体验，会逐渐减缓他们的恐惧情绪。

暴露疗法包括真实暴露训练与想象暴露训练两大类。其中，真实暴露训练指的是使社交恐惧症患者进入令自己感到恐惧的社交情境中，想象暴露训练指的是社交恐惧症患者想象自己正置身于害怕的社交情境中。

通常来说，真实暴露训练能更有效地减轻社交恐惧，而且，这种方法也可以帮助一些在进行想象暴露训练时有困难的人。而想象暴露训练可以作为进入真实暴露训练之前的铺垫，帮助人们做好心理准备。另外，当人们害怕的社交情境在现实生活中很少出现时，要进行真实暴露训练就比较困难，此时，想象暴露训练就会派上

用场。

采用暴露疗法治疗社交恐惧症，关键是要将社交恐惧症患者的恐惧暴露出来。主要训练方法包括以下三个步骤。

1．社交前：暴露在想象的社交情境之中

对于你害怕的那些社交情境，不要急着去这些真实的情境中体验，而可以先在大脑中想象自己置身于该情境中。当你对大脑中想象出来的社交情境不再感到十分恐惧时，你就可以尝试着将自己暴露于真实的社交情境之中了。

比如，你很害怕在人多的公众场合演讲，担心自己会结巴，会出错。而在现实生活中，这种情境出现的概率是很低的，甚至根本不会出现。那么你就可以在大脑中一遍又一遍地想象这种社交情境，想象自己对着很多人在演讲，慢慢地你就不会再害怕这种场景了。即使这种情况真的出现了，你也会因为在大脑中进行过多次演练而不再怯场。

2．社交中：暴露在真实的社交情境之中

将自己暴露于真实的社交情境之中，即使自己对这些社交情境有恐惧心理，想要逃避，也要直面恐惧。

比如，虽然你在有很多陌生人的场合会感到不自在，但在进行真实暴露训练时，你可以通过参加同学婚礼、朋友聚会等方式来控制自己的焦虑与恐惧情绪，让自己在真实的社交情境中体验恐惧。

3．社交后：对自己的表现进行评估

在社交后，你可以对自己在社交中的表现进行评估，看看自己是否完成了预期的目标，自己实际的表现是否比想象中的好。对自己在社交中的正向体验给予肯定，并想一想如何将这些应用到其他类似的情境之中。

当然，如果训练情境过于困难，你很难一下子克服，那么不妨从简单的开始。当你可以轻松地应对一些简单的训练情境后，再逐渐加大难度，进行进一步的暴露训练。

运用暴露疗法战胜社交恐惧症并非易事，需要经过长期的暴露训练。因此，你应该提前做好暴露训练计划，并随时根据自己的情况对计划进行改动，从而帮助自己灵活地应对社交情境。

▽小知识▽

在采用暴露疗法治疗的过程中，社交恐惧症患者很可能在恐惧的刺激下陷入恐慌状态，如出现心悸、胸闷、手脚颤抖、脸色发白等症状，甚至晕厥。因此，寻求家人与朋友的帮助，将恐惧控制在一个合理的范围内是很有必要的。

认知行为疗法：打破固有思维，战胜社交恐惧

节前导读

> 认知行为疗法是由贝克在20世纪60年代发展出的一种心理治疗方法，其主要着眼点在社交恐惧症患者不合理的思维方式和行为模式上，即治疗中要纠正他们错误的社交认知，帮助他们转换思维与行为方式。

认知行为疗法是结合了认知治疗与行为治疗的一种心理治疗方法，通过改变个人的思维与行为模式来减少失调情绪与行为，帮助人们逐渐面对社交恐惧情境，建立对恐惧的应对能力。

认知行为疗法认为，人的情绪来自人们对遭遇的事情的想法与评价，并非来自事情本身。

认知、行为和情绪是一个铁三角，是互相联系、互相影响的。认知是我们的思维方式，是我们在经历中所获得的经验；行为是我们的表现方式；情绪则要与一定的认知、行为相匹配。情绪与行为反应是以认知

为媒介的。

正确的认知会带来积极的情绪与行为，积极的情绪与行为又反过来支持正确的认知，并由此形成良性循环；反之，负面的认知会带来消极的情绪与行为，而消极的情绪与行为又会反过来作用于负面的认知，使负面认知更加扭曲，形成恶性循环。

使用认知行为疗法治疗社交恐惧症，在于引导社交恐惧症患者对自己的思维系统进行修正，并通过一些行为训练降低患者对社交的恐惧情绪，使其有精力、有能力面对社交。

认知行为疗法在治疗社交恐惧症时，重点主要有以下三点。

1．识别社交恐惧的来源

识别社交恐惧的来源，即了解自己为什么会患上社交恐惧症，以及社交恐惧到底是怎么来的。

在这一阶段，主要是列出令自己感到恐惧的场景，并根据自己的主观感受对这些恐惧场景打分，评估自己对这些社交场景的焦虑指数与回避指数（评分为0～100分）。如下表所示。

表7-2　对相关社交场景的焦虑指数与回避指数

社交场景	焦虑指数	回避指数
1. 在公开场合讲话	90	90
2. 大家都注视着我	75	70
3. ……	……	……

2．挑战自动化思维

这一阶段的主要任务步骤为：第一，察觉负面思维；第二，挑战自动化思考模式；第三，认知重建。

社交恐惧症患者总是习惯性地朝着负面的方向思考，负面的认知又会引起负面的行为与情绪，加重他们对社交的恐惧程度。而挑战这种自动化的思考模式，可以帮助他们改变自己消极的思考方式，进一步改变自己的情绪与行为。

社交恐惧症患者经常出现的负面思维有以下几种类型。

表7-3　社交恐惧症患者经常出现的负面思维的类型

负面思维类型	思维阐述	常见想法举例
非黑即白的想法	认为事情非黑即白，在看待事情时只会二选一	“像明星一样好看才算是有吸引力，我这样的人真是毫无魅力。”
预设负面结果	认为不好的事情一定会发生	“别人一定看出了我的紧张，肯定觉得我是个很没用的人。”
否定正向体验	认为那些正向的体验、行为都是不算数的	“这次社交顺利主要是因为对方善良、友好，并没有我的功劳。”
情绪化推论	将自己的想法强加到他人身上	“我觉得自己很愚蠢，其他人也一定这样看我。”
以偏概全	把注意力放在负面事情上，忽略正向部分	“有一个人对我态度不好，看来我并不适合参加此类社交活动。”
读心术	认为自己知道别人在想什么，其实这些想法并不客观	“朋友刚才看了我一眼，但没有跟我聊天，他一定觉得我很无趣。”
高估自己	对于自己应该做什么、怎样做，都有过高的期待	“我应该是完美的，是不会犯错的，一旦犯错我就完蛋了。”

这些负面的想法会让社交恐惧症患者越发焦虑，更加害怕社交，妨碍他们的人际关系。因此，认清这些负面想法，并找到证据对这些想法进行反驳，是改善自身境遇的主要方式。

常用的反驳问句形式如下：

*“我能确定是这样吗？我的想法是100%符合实际情况的吗？”

*“我有什么证据吗？”

*“这件事是不是还有其他的可能性呢？”

*“朝着好的方向去思考，我还可以有什么样的想法呢？”

当社交恐惧症患者开始质疑自己的自动化思维，大脑中出现了其他较为积极的想法时，就开启了认知重建的第一步。然后通过正面的强化，就可以让他们逐渐改变自己的负面思维模式。

3．行为训练

这一阶段主要是通过进行放松练习缓解社交恐惧症患者的焦虑反应。这一阶段的放松训练主要包括以下三步。

（1）缩小注意范围

即只关注自己当下正在做的事情，不要总是注意别人的想法和现场情境，对与当前所做事情无关的内容不予理会。比如，在演讲时将注意力集中在演讲内容上，而不是听众的表情、反应，更不去揣度别人的内心想法。

（2）调整呼吸

调整呼吸对于人们的身心有很大的影响。均匀、缓慢的深呼吸可以使身体细胞充分吸收新鲜的氧气，让自己的身体与情绪都得到放松。

（3）放松肌肉

放松肌肉的方法有很多，在刚开始练习时，可以从身体的某个部位开始。比如，从左脚开始，一边将注意力放在脚上，一边进行均匀的深呼吸，让脚自然放松。然后再放松左腿的肌肉，接着是右脚、右腿、臀部、腰部、背部、腹部、颈部等，配合呼吸，让全身肌肉都逐渐放松。

练习这些放松的技巧，让身体进入自动化的放松模式，这样当社交恐惧症患者在社交场合感到紧张、焦虑时，就可以通过这种方式来放松，从而减缓自己对社交的焦虑和恐惧情绪。

值得提醒的是，认知行为疗法中的行为训练也可以与暴露疗法相结合，通过暴露的方式来强化社交恐惧症患者的行为，帮助他们克服社交恐惧。

▽小知识▽

负面的自动化思考是负面的，更是不符合逻辑、不符合实际情况的，是对自己、他人或世界的不合理猜测。因此，识别并质疑这些负面想法，是改善社交恐惧和焦虑的主要方式。

系统脱敏法：通过逐渐地刺激提高社交能力

节前导读

> 系统脱敏法先让社交恐惧症患者进行放松，然后由弱到强地对其进行社交刺激，使其在循序渐进的社交刺激中逐渐获得适应性行为，提高其社交能力，从而摆脱社交恐惧的困扰，突破社交恐惧症的围墙。

系统脱敏法，又称交互抑制法，是由美国学者沃尔帕创立和发展的。系统脱敏法教给人们某种放松的方式，然后由弱到强地向人们展示令其感到有威胁的客观事物或情境，从而使引起人们恐惧或焦虑的社交情境逐渐丧失其对人们的影响，使得人体逐渐“脱敏”，达到抑制恐惧情绪的目的。

古人也曾经用过系统脱敏法来进行治疗。比如，《儒门事亲》一书中记载了这样一个故事——

卫德新的妻子出行时，在一家旅舍住宿，当天夜里碰到盗贼洗劫。卫夫人因此受了惊，之后一听到声响，便会受惊昏倒，不省人事。从此，家人都不敢贸然弄出声响。

几年过去了，一个名叫张从正的大夫治好了她的病症。

在诊断后，张大夫让两个侍女将卫夫人按在椅子上，并用木头猛敲桌子，卫夫人很害怕。张大夫说："我用木头敲桌子，有什么可害怕的呢？"卫夫人听了这话后，安定了下来。张大夫继续用木头敲桌子，卫夫人不像刚才那么害怕了。接着，张大夫又用木头敲门，又暗中让人去敲卫夫人背后的窗子。卫夫人慢慢地从惊恐中平定下来。

接下来的几天，张大夫让人一直去敲卫夫人卧房的门窗。过了两个月，卫夫人即使听到打雷声也不害怕了。

这个故事中的张大夫所采用的就是系统脱敏法，通过对患者进行循序渐进的刺激，帮助患者减少恐惧情绪，从而达到治疗恐惧症的目的。

采用系统脱敏法治疗社交恐惧症，在保持身心放松的前提下，应按照以下三个步骤进行。

1．划定恐惧等级

对令自己感到恐惧的社交情境进行等级的划定，并根据这些社交情境对自己的刺激强度进行排序。

2．想象脱敏训练

挑选最低等级的社交情境，想象自己置身于此类情境中的感受。当感到紧张、恐惧时，便立即停下来进行放松，然后等准备好的时候再进行想象训练。

当对这一等级的社交情境不再感到焦虑时，便可以进入下一等级的想象训练。如果在某一等级的训练中表现出强烈的恐惧情绪，则可以返回上一等级，重新进行训练。

3．现实训练

当想象训练的各个等级全部通过时，就可以进行现实训练了。在这个阶段，仍然要从最低等级的社交情境开始，逐渐进行脱敏训练，直到不出现强烈的情绪反应为止。

通过这样循序渐进的系统脱敏疗法，社交恐惧症患者能逐渐适应这些社交情境，对社交场合的适应能力和承受能力也会有所提升，从而逐渐告别社交恐惧症。

▽小知识▽

系统脱敏法的主要理论基础是学习理论，即人们可以通过学习矫正那些不良的、不适应的行为，从而获得适应性行为。

正念疗法：调动觉知，有意识地觉察当下

节前导读

> 正念疗法着重于让社交恐惧症患者以正念为中心，使用自己的觉知能力，有意识地觉察当下，而不再受制于那些习惯性的思维与行为习惯。通过放松与思考，为自己的社交注入新的想法。

“正念”一词，最初来源于佛教，是一种修行方式，强调有意识、不带评判地察觉当下。西方心理学家和医学家提炼出了正念的概念和方法，并结合心理学的知识，发展出了以正念为基础的心理疗法。正念疗法对遭受社交恐惧症困扰的人们非常有效。

正念是对生活中的每个时刻、每件事情都保持觉知，既不评判，也不试图改变，而是将注意力放到观察自己看待事物的方法以及做事的方式上。

社交恐惧症患者对他人出现的社交行为会按照自己一贯的反应方式

来进行反应，一次次地重复自己的自动化思考与行为模式。即使这些思考方式与行为模式不符合实际情况，是他们的主观想法，他们也并不会有所觉察。

而通过正念练习，社交恐惧症患者可以将觉知转向内在，可以改变自己的想法与感觉之间的关系，而不再受困于这一模式

之中。

比如，他们会清醒地认识到自己的那些负面想法并不都是真实的，自己在社交活动中所表现出来的那些情绪与行为也大多是自己根深蒂固的习惯所致，而并非全都是自己内心真正的想法。

再如，他们会更加深入地认识自己，改变以往对自己的极端看法，认识到一些不足也是自己的一部分特征，并不能代表全部的

自己。

进行正念训练，应遵循以下几个原则。

1．关注当下

社交恐惧症患者总是习惯忽略现在，而着重于思考过去和未来，并会为过去的糟糕表现而感到头疼，也会为难以预测的未来预设出消极的结局，认为自己无法在社交场合中正常表现，一定会给人留下不好的印象。这种过度的担忧使他们更加排斥参与社交。

而正念训练就是让社交恐惧症患者关注当下，关注眼前，过去的就

让它过去。无论是与同事的矛盾还是与朋友的争吵，在进行正念训练时都要被抛到脑后。关注此刻自己的感受，让自己重新开始，不再被这些过去的社交矛盾所困扰。

2．不评判

在遇到一些事情时，我们总是会习惯性地发表自己的看法，对某些事、某些人进行一番评判。在社交活动中，人们也会找出多个值得评判的点，给予好或坏、对或错的评判。

而进行正念训练，社交恐惧症患者就不再主观评判事情的好坏，而只是关注事情本身，然后如实地接纳这个事实。这样，他们就不会因为某些事情是否发生、自己的表现是否恰当而产生极大的心理波动。

3．不强求

你有没有过为了找手机翻遍了书包，却发现自己正在拿着手机打电话？你有没有过在厨房里为了找到那一包方便面乱翻，直到家人提醒方便面就在你面前的架子上？当我们强求时，便很容易忽略自己眼前的东西；而不强求时，你就会发现另一个出口。

所谓不强求，指的是既不强求他人，也不强求自己，即在与人交往时，不强求他人如何对待自己、看待自己，也不强求自己改变到什么程度。有时候强求反而会影响目标的实现，放弃对最终结果的期待，使自己在社交中向前迈进。

在正念练习中，社交恐惧症患者会关注自己当下的思绪，调动自己的内在感觉，感受自己的内心感觉，从而选择自己的回应方式，而不是条件反射般地做出决定，不再完全地受自己的自动化思维与行为模式支配。

▽小知识▽

研究表明，正念疗法中的正念减压疗法能够显著地降低社交恐惧和焦虑。正念减压疗法减少了负面评价、消极的自我信念，也会降低杏仁核的反应，降低人们恐惧、焦虑、愤怒等情绪的敏感性。心理学家戈尔丁博士认为，正念减压疗法可以通过改善自我调节能力，提高重新诠释社交情境意义的能力，使情境不再那么令人感到不安。

延伸阅读　放松也是需要学习的

节前导读

> 没有人能永远保持放松状态，也很少有人能够在紧张的状态下自如地放松。学习放松的技巧，成为自己的主人，可以让我们在社交中改善负面情绪，释放自己的紧张与压力。

紧张、焦虑、恐惧等情绪会让人精神紧绷，引发身体的疲惫、疼痛、不适等，而放松可以让人积蓄精力，让疲惫与萎靡一扫而光，使人有精力、有心情去面对生活中的其他事情。但是对大多数社交恐惧症患者来说，放松并不是一件自然而然的事情，他们也并不擅长放松。

放松也是一个生活技巧。人就像是橡皮筋，如果一直处于紧绷状态，就很容易绷断，或者失去弹性，而适时地放松，则有助于人们恢复如初。

常见的放松方法主要有以下三种。

1．放松呼吸法

当人们感到紧张、焦虑的时候，呼吸频率会加快，这可能会引起头晕、手脚麻木等症状，而放松呼吸法可以帮助人们控制这些

症状。

放松呼吸法的练习方式如下。

找一个安静的、令自己感到舒适的地方，坐下或者躺下，使背部、脖子有良好的支撑。

闭上眼睛，用鼻子呼吸，将注意力集中在呼吸上。

每一次吸气时，让肚子鼓起2.5厘米左右；每一次呼气时，肚子回到正常位置。

在吸气、呼气后暂停1秒钟，进行缓慢、放松的呼吸。

伴随着每一次呼气，想象紧张、不安等都从身体里释放了。

每次练习持续10分钟左右。

经过几次练习之后，很多人都可以学会这种技巧。放松呼吸法除了简单易学外，还有一个优点——便于操作，而且不易被人察觉。不论是在超市、公交车站，还是在朋友聚会中，你随时随地都可以进行呼吸练习。

2．渐进式肌肉放松法

当我们在紧张的状态下是很难得到放松的，而无法放松就会使原本紧张的肌肉更加紧张，甚至让人觉得失控，如控制不住地颤抖。因此，练习让肌肉放松，舒缓紧张的情绪，可以帮助人们在紧张或恐惧时释放压力。

这一练习方法的关键是先绷紧肌肉，体验紧张的感觉，然后再放松肌肉，将注意力集中到身体放松之后的感觉上。在练习的过程中，可以一点一点进行。比如，先进行左手的握拳—松开练习，反复两次，再进行右手的握拳—松开练习、肩膀的上提—放松练

习等。

在进行这种放松训练时，不要急于求成，给自己留出足够的时间，循序渐进地练习。当你可以自如地控制身体的肌肉时，在社交场合中你就可以在任何时候通过放松肌肉使身体得到放松。

3．想象放松法

想象放松法，指的是用想象来构建出令自己感到放松的情境。你觉得什么样的环境对你来说是最舒适的、让你感到最放松的，你就可以想象自己置身于这个情境之中。当然，你也可以根据自己的心境改变这个场景。当你因为社交而感到焦虑或者为自己曾出现的社交行为感到后悔时，不妨把自己带入这个放松的场景中，使自己不再纠结于此。

总之，熟练地掌握其中的一种或者多种放松方法对你释放压力，消除负面情绪有很大的帮助。当然，这几种放松方式并不冲突，你也可以同时运用其中的两种或者三种放松方式，以达到最好的放松效果。

▽小知识▽

放松不仅是一种技能，更是一种态度、一种习惯。学会放松，我们就可以淡定从容地应对社交与生活中的紧张感。

第8章 融入社交圈，在实践中走出恐惧的阴霾

我们都知道实践出真知，

因此，不要让克服社交恐惧成为光说不练的假把式。

要想克服社交恐惧，除了自己下定决心外，

还需要朋友与家人的帮助和支持，

需要在社交活动中磨炼自己的能力，

更需要掌握一些社交技巧来增强自信。

因此，不要封闭自己，试着融入社交圈，

在社交实践中感受社交的魅力，

走出社交恐惧的阴霾。

心理小测试　测测你对否定评价的担忧程度

每个人都渴望得到别人的肯定，希望得到他人正面的评价，同时，也惧怕被别人否定，担心别人对自己给出负面的评价。

你对否定评价的恐惧程度如何？通过下面这个小测试，就可以一探究竟。

测试内容

本测试共30道题目，每道题目均有5个选项，请认真阅读题目，并根据自己的实际情况作答。在每道题目前的括号内填上你的答案。

A=完全不符，B=较为不符，C=不确定，D=非常相符，E=极其相符。

（）1．我极少担心在别人眼里自己显得很傻。（R）

（）2．我担心人家会怎样看我，尽管我知道这并不要紧。

（）3．如果知道了有人在对我评头论足，我会十分紧张不安。

（）4．即使知道人们正在形成一个对我不利的印象，我也不在乎。（R）

（）5．当我在社交中出了差错，我会非常不愉快。

（）6．我不怎么担心重要人物对我的看法。（R）

（）7．我常常害怕自己会显得滑稽可笑或很傻。

（）8．我对别人的不赞同几乎无反应。（R）

（）9．我经常害怕别人会注意到我的短处。

（）10．别人的否定对我几乎没有影响。（R）

（）11．假如有人在评价我，我很容易想到最坏的评价。

（）12．我几乎不操心自己给别人留下什么样的印象。（R）

（）13．我害怕别人会不赞同我。

（）14．我害怕别人会发现我的错处。

（）15．我并不会为别人对我的看法而烦心。（R）

（）16．假如没能让某人欢心，我可能会无所谓。（R）

（）17．当我同别人谈话时，我担心他们会怎么看我。

（）18．我觉得一个人在社交中出点差错不可避免，不必为此发愁。（R）

（）19．我通常总是在担心自己究竟给别人留下了什么印象。

（）20．我很担心我的上司是怎样看我的。

（）21．我知道有人正在评价我时，我一点也不在乎。（R）

（）22．我担心人们会认为我是无用之人。

（）23．我对大家是怎样看我的几乎完全不担心。（R）

（）24．有时我太在乎别人对我的看法了。

（）25．我常常担心我会说错话或做错事。

（）26．我对别人对我的看法通常不关心。（R）

（）27．我一般自认为别人对我有好印象。

（）28．我总担心那些对我很重要的人不会总是想到我。

（）29．我因朋友对我的看法而不开心。

（）30．如果知道我的上司正在评价我，我会变得紧张不安。

计分方法

本测试的题目分为正向计分题和反向计分题两种，其中，标注有（R）的为反向计分题，其余为正向计分题。

正向计分题中，5个选项“A、B、C、D、E”分别按1分、2分、3分、4分、5分计分；反向计分题中，则按5分、4分、3分、2分、1分计分。

将各题得分相加，得出总分。

测试结果

本测试的总分范围为30~150分，惧怕否定评价的程度随着分数的增加而提高。30分表示惧怕否定评价的程度最低，150分则表示惧怕否定评价的程度最高。

自我表露，用言语和非言语表达自己的感受

节前导读

> 即使你不善言辞，不善社交，你也可以用倾听与回复，目光接触，微笑等方式作为自己的交际手段，表达自己的情绪与感受，让对方接收到你的信息，感受到你的友好。

我们不是天生就会游泳、滑雪、打乒乓球的，都是在不断的锻炼与学习中逐渐掌握这些运动技巧的。其实社交能力也一样，我们也可以通过锻炼使自己变得善于交际，成为享受社交的一员。

很多社交恐惧症患者往往难以与他人接触，在与人接触时不知道该如何表达自己的感受，多数时候他们的言行给人一种冷漠、疏离之感。因此，学着用言语和非言语等方式来表达自己的感受，试着让自己融入社交圈，让对方明白你的感受，同样你也会获得对方的反馈，而不仅仅是你的凭空猜测。

很多社交恐惧症患者都误认为成功的社交需要会说，是用嘴说，而嘴笨的他们就只能成为社交失败者。其实不然，身体语言同样会为你说话，它也是交流的一部分。一般来讲，非言语传达的信息占所要传达的信息的65%～93%，而且，由于大多数的非言语信息是无意识中传达出来的，所以人们也更相信非言语信息。

在社交过程中，学着用言语信息和非言语信息来表达自己的感受，这比隐藏自己的情绪更容易。在与人相处时，社交恐惧症患者可以采取以下三种方式来表达自己的情绪与感受。

1．倾听与回复

社交是一个互动的过程，不论交际双方是滔滔不绝，还是缄默不言，都不算是一次成功的社交。因此，在社交中学着倾听对方，并适时地回应对方，偶尔表达一下自己对某些事情的理解，说一说自己的看法，即做出积极的评论或者向对方提问，都会让你的社交更顺畅。

2．目光接触

很多影视剧中都会出现这样的桥段：情侣中的一方因为某些原因不得不与另一方分开，此时，另一方总会要求对方看着自己的眼睛说“不爱”；在刑侦剧中，警察在审问犯人时也会要求犯人看着自己的眼睛。甚至我们在调侃时也经常会说“确认过眼神”。

毫无疑问，目光接触是人际交往中的重要一环。但很多社交恐惧症患者都抵触与他人进行目光接触，尤其是视线恐惧症患者。如果你也抵

触与人目光接触，不妨先试着观察他人一秒钟、两秒钟，然后再逐渐延长时间。目光接触不仅可以让你看到他人的反应，还会促使他人对你的发言做出反应，使你获得积极的心理暗示。

3．微笑

很多社交恐惧症患者在社交场合中很少微笑，他们往往会感到紧张，觉得不知所措。甚至有部分人为了表示友好，会在与人交往时咧嘴大笑，但是笑得比哭还难看，反而让人感到尴尬。其实，一个简单的微笑只要保持三秒左右，就能给人留下好印象。

你可以试着在跟人打招呼的时候微笑一下，或者在对方谈到你的某件事情时用微笑来回应一下。有时候，即使你什么话都不说，只是冲着对方微笑，也会给人留下你善于交际的好印象。

总之，社交并不像你想象中的那么难，学会用言语和非言语信息来表达自己的感受，让他人感受到你的善意与友好，你也会被他人温柔以待，体会到社交的美好，享受到社交的乐趣，从而不再害怕社交，摆脱社交恐惧的困扰。

▽小知识▽

对于言语和非言语两种信息传达方式，注重这两种信息的一致与匹配是很重要的。如果两种信息之间出现冲突，就像我们常说的“言行不

一”“口不对心”，很可能会引发人们的焦虑与疑虑。

打开心门，让朋友带你走出社交困境

节前导读

> 在人生道路上，朋友的作用与影响不可忽视。当你备受社交恐惧的困扰时，不要将朋友隔离在外，要打开你的心门，去信任朋友，试着寻求朋友的帮助，让他们带你走出困境，改善你的社交困扰吧。

很多社交恐惧症患者都会逃避社交，将自己封闭起来。他们大都有过这样的想法：“如果可以，我宁愿找一个没有人的地方，自给自足，过自己的生活，断绝与外界的一切联系。”他们对朋友没有那么信任，总是觉得朋友一有机会就会批评自己，对自己做出负面评价，因而会主动疏远朋友，为自己参与社交设立屏障。

有研究表明，那些拥有更多朋友，与朋友和家人关系更好的人在身心方面也更加健康，而且，在朋友和家人的帮助下，他们更容易产生满足感与幸福感，也能更好地应对生活中出现的问题。

当你遇到困难与挫折时，朋友会给你提供建议与情感上的支持，成为你的精神支柱。所以，不要排斥你的朋友，不要拒绝他们的帮助，打开心门，让朋友了解你的社交困境，并让他们带你走出社交困境。

现在，请你结合自己目前的实际情况，在下表中选出与自己当前的状态最符合的一项，了解一下自己与朋友的交往状况。

表8-1　交往状况统计表

活动名称	频率				
	每天或几乎每天	1周2次左右	1个月2次左右	少于1个月1次	从不
与朋友聚会（在自己家或朋友家）					
与朋友聚会（既不在自己家，也不在朋友家）					
和朋友网络聊天或打电话					
与邻居聊天					
与亲戚聚会					
与亲戚网络聊天或打电话					

如果你与朋友之间的联系在1周2次以上，那么说明你的友谊状况良好；如果你与朋友之间的联系在1个月2次左右，那么说明你的交往状况还不错，但仍有提升的空间；如果你与朋友之间的联系少于1个月1次，那么说明你需要努力增加与朋友交往的次数。

社交恐惧症患者对自己和朋友都比较挑剔，对朋友缺乏信任，担心朋友会拿自己的短处寻开心，让自己难堪，也担心朋友会不认同自己的

观点，并因此嘲笑、轻视自己。其实，真正的朋友并不会利用那些令你感到难过的信息让你难堪，如果有人对你不友善，那你要重新考量一下你们之间的友谊了。

所以，在与朋友相处时，你可以试着信任他们，将自己的处境告知他们。当你因为害怕社交而不得不拒绝朋友聚会的邀请时，你可以将自己内心的矛盾说出来；当你因为在人多的场合感到不自在时，你可以向朋友说一说自己的感受，并寻求朋友的帮助。

相信朋友，让他们成为你的后盾，成为你参与社交活动的加油助威者。当你打开心扉与朋友交往，与他们分享你的感受时，你们之间的友谊会更深厚。而且，在与朋友相处的过程中，你也会逐渐克服心魔，从而从社交恐惧中走出来。

▽小知识▽

很多社交恐惧症患者都不擅长寻求帮助，他们就像在黑暗和风雨中的独行者，靠着自己微薄的力量在前行。而朋友的帮助会给他们带去温暖与力量，让他们不再害怕社交，心中反而充满勇气。

扩大交际圈，走出内心的恐惧牢笼

节前导读

> 与其屈从于内心的恐惧，不如想办法克服它、战胜它。主动与他人接触，主动参与自己感兴趣的社交活动，营造良好的社交情境，这都会让社交恐惧症患者内心的恐惧情绪得到缓和，从而逐渐摆脱恐惧。

你是不是很少主动与他人进行社交互动？在社交活动中，你是一个主动者还是一个被动者呢？拥有活跃的社交生活会帮助你建立新的友谊，让你对社交多一些自信。

如果你不善于和别人相处，总是逃避与人交往，或者总是与固定的几个朋友聚在一起，不敢去建立新的友谊，一旦置身于人多的场合就浑身不自在，被社交恐惧所折磨，那么，扩大你的交际圈，主动参与社交活动，你会在社交实践中战胜内心的恐惧，摆脱社交恐惧的束缚。

1．社交从一句问候开始

面对小区里每天见面但从未说过话的门卫，面对同一楼层但不熟悉的邻居，你会主动打招呼吗？有时候，一句简短的问候就可以缩短人们之间的距离，为建立新的友谊打开一扇窗。

向兢兢业业的小区保安问声好，向经常见面的邻居挥挥手，向上班偶遇的同事问声早，你就会发现，简单的一句话、一个动作就能让你们友好相处的氛围变得浓厚。打破自己的舒适区，主动接近他人，与他人互动，你内心对社交的恐惧也就不会被无限

放大。

当然，在刚开始时，你可能很难开口，担心他人对自己的评价，表情、动作可能会很不自然。但当你获得他人友好的反馈时，你就会知道自己原本的那些负面想法并不会真的出现，这样你就可以放下恐惧。大胆地问候他人吧！

2．别让习惯性拒绝操控你

“我明天有事，去不了你的生日聚会了，你们玩得开心点儿。”“这周末我有约了（实际上并没有），无法参加社区举办的下象棋活动了！”“我晚上要加班，你们去吧，我就不去了。”当有人邀请你参加一些社交活动时，你是不是也会找类似的借口拒

绝呢？

你没必要接受每一个邀约，但也不必拒绝所有的邀约。如果其中有

你很感兴趣的活动，那就不要习惯性地拒绝。要知道，每一次社交活动都是你直面内心恐惧的机会。

如果你犹豫不决，不妨先思考一下，比较一下接受与不接受这些邀约的理由，然后尽可能多地接受邀约，面对内心的恐惧。

3．主动组织社交活动

如果你会因为进入一个陌生的环境而感到恐惧，也可以试着在自己熟悉的环境中组织社交活动，如邀请别人来家里做客。

当然，你可能担心别人会批评你家中的摆设，会质疑你家的装修风格，会不满意你的厨艺。那你不妨将自己的担忧与恐惧都写下来，然后问问自己，这些问题是否真的存在，如果自己是被邀请的一方，是否会做出负面评价。只要你做好了充足的准备，那么一切都不再是问题。

还有一点需要注意，邀请他人来家里做客的根本目的是为你自己营造一个舒适的社交氛围，让你战胜内心的恐惧，所以，你应该给自己留出足够的时间与他人相处，不要以准备饭菜、收拾房间等为借口逃避与人接触。

当然，为了丰富你的社交生活，不再受恐惧摆布，你还可以提前计划一些社交活动，如报名参加健身班、志愿者活动、户外运动等。总之，扩大你的交际圈，在实践中体验社交的乐趣，你便会少一点恐惧，多一点享受。

▽小知识▽

男性和女性会以不同的方式与人建立友谊。一般来说，男性通常会通过参加户外活动、运动等来建立友谊，女性通常会通过网络聊天、打电话或聚会来建立友谊。了解这些差异，你在交朋友时会变得更顺利。

冷静思考，在社交冲突与批评中修炼内心

节前导读

> 社交中出现的冲突与批评就是我们常说的“逆境”，如果你一次次地逃避逆境，就难以战胜自我，难以真正成长。正视社交中的冲突与批评，修炼强大的内心，你会发现社交其实很简单，并不值得你害怕。

在与人相处的过程中，冲突和批评都是不可避免的，而处理冲突、面对批评则是我们应该学习的。尤其是对社交恐惧症患者来说，接受冲突与批评，允许出现分歧与失误，也是一种挑战。

在社交中出现冲突与批评时，社交恐惧症患者往往会将错误直接归咎到自己身上，极端地认为这是一次失败的社交，甚至会暗下决心再也不参加此类活动。其实，社交中出现冲突与批评是很正常的。掌握应对冲突与批评的办法，学会在冲突中解决问题，在批评中成长，才能让内心修炼得更加强大，让自己不再害怕社交。

面对社交中的冲突与批评，社交恐惧症患者可以采取以下方法来应对。

1．不逃避

社交恐惧症患者在与人接触时习惯逃避冲突和批评。有些冲突在回避后会自行化解，但是有些冲突则会逐渐发酵，直至无法避免，甚至会给双方都造成更大的伤害。

因此，在冲突变得更加严重之前不逃避，直面并处理冲突，才不会让情况变得更糟。

2．进行客观的思考

社交中出现冲突、被他人批评难道都是自己的责任吗？别人是不是也有有失偏颇的地方呢？为什么会引发冲突？别人经常在什么情况下批评我？别人的批评有道理吗？……当出现冲突与批评时，你是否会思考这些问题？其实，进行客观的思考可以帮助你更好地理解冲突与批评，对自己所参与的社交活动看得更深入。

所以，当你深陷冲突与批评中时，不妨当一个睿智的观察者，冷静地考虑自己的所言所行，不逃避、不推卸自己的责任，但也不应将所有的责任和错误都归咎到自己身上，从而害怕社交。

3．不过激地回应

有些社交恐惧症患者在面对冲突和批评时会试图“以暴制暴”，觉得他人对自己有意见，是故意在针对自己，因而会找借口维护自己的观点，不接受对方的批评，从而使冲突愈演愈烈，自己心中对社交的好感度也会直线下降。

其实，此时最好的处理方式便是解决问题，找出冲突与批评的根源，并想出相应的解决办法，而不是互相指责。所以，当你作为社交冲突的当事人时，不妨先让自己冷静下来，告诉自己：“事到如今，我们还是先想一想有什么办法来解决问题吧！”

起起落落是人生的常态，冲突与批评也是社交的一部分。不要因噎废食，不要因为曾经出现的社交矛盾而害怕社交。其实，处理冲突与批评也是一种社交技能，正确地处理冲突，面对他人的批评，这些都将成为你社交中的宝贵财富，提升你的人际交往能力。

▽小知识▽

有人曾建议我们不要在愤怒的时候做任何决定，因为这会让我们后悔。其实，在发生冲突时，人们的大脑往往会被愤怒充斥，说出不理智的话，做出不理智的事。所以，如果你正处于冲突或批评的风暴中心，不要急着发声，先冷静下来，你会发现解决问题的办法很简单。

学点社交技能，吃下定心丸让你不再担忧

节前导读

> 社交恐惧症患者担心自己在社交中的表现不如人意，对自己缺乏自信，因而对社交就越发回避。让他们学习并掌握一些社交技能，就像是给他们吃下了一颗定心丸，让他们的心里有底。

在很多人的眼中，社交恐惧症患者是消极应对社交的典范。如果将社交比喻成工作，那么社交恐惧症患者就是消极怠工、懒懒散散的一群人，是不积极、不主动的工作者。虽然社交恐惧症患者呈现出来的精神面貌与那些消极怠工的人别无二致，但是他们不是毫无思考的，他们想得甚至比一般人都多。

“做还是不做？”这是社交恐惧症患者经常思考的问题。而在一番“深思熟虑”之后，他们的选择又往往是“不做”。

比如，当他们看到对面走过来一位熟人时，他们的大脑会高速地运

转，快速地思考："他要走过来了，我要和他打招呼吗？如果我先和他打招呼，他会不会觉得我喜欢他，想要追求他？如果我没有和他打招呼，他会不会觉得我讨厌他，就不想跟我接触了？如果他本来就不喜欢我，会显得我太主动吗？……算了，我还是假装没看到吧！他不会看出来我是假装的吧？"在经过了这样一番思想斗争后，社交恐惧症患者大多就表现出了消极社交的精神状态。

由此可见，缺乏必要的社交技能和高度紧张而导致的精神不集中，是社交恐惧症患者不采取行动的主要原因。因此，让社交恐惧症患者学习并掌握一些社交技能，能够帮助他们更从容地应对社交情境，以积极的态度与全新的精神面貌去参与社交。

社交恐惧症患者可以从以下两点切入，帮助自己展开一段顺利的对话，与他人舒服地相处。

1．学会赞美与接受赞美

赞美定律告诉我们，每个人都渴望得到他人的赞美，在人际交往中，一句赞美的话会瞬间打破双方的心理隔阂，使我们的人际关系迅速"破冰"，让交际的氛围变得融洽。当你不知道该以什么话题开启社交时，不妨给予对方赞美吧。

要赞美对方，可以从以下几个方面着手。

赞美对方的衣着服饰。比如："我喜欢你的这身衣服，真是太漂亮了！""你的耳环是在哪里买的，真好看！""这身西装是量身定做的吗？太符合你的气质了！"

赞美对方的身材、长相。比如："你是怎么保持身材的，我真想跟你取取经。"

赞美对方的某项技能。比如："刚才你的歌唱得太好听了！"

"你家里的盆栽修剪得也太有型了吧，能不能教教我呢？"

赞美对方的某种个性、特征。比如："我喜欢你的性格，我也很想像你一样开朗。""你的笑容很有感染力，总能让我也开心起来。"

赞美对方的物品。比如："这个水杯真可爱，萌萌的！""这辆车也太酷炫了，你的眼光真是一如既往地好！"

除了赞美他人外，学着接受赞美也是很有必要的。比如，有人夸你的新发型好看时，如果你回复类似于"我其实不喜欢这个发型""我觉得这个理发师不让人满意"这样的话，只会驳了对方的面子与好意，使对方不开心，也会使双方的交往陷入尴尬的局面。最好的回复是对赞美给予积极的回应。当你受到他人的赞美时，不妨笑着表示谢意，同时肯定对方的意见。比如，你可以这样说："谢谢，我也觉得这个发型还不错。换了个发型，心情也舒畅了许多呢！"

当然，对于社交恐惧症患者来说，不论是主动赞美他人，还是坦然地接受他人的赞美，都十分具有挑战性。如果你也觉得这是一件有挑战性的任务，那就给自己制订一些规矩吧。比如，每天至少说出两句赞美，至少夸赞两个人，等等。让自己避无可避，勇敢地面对社交。

2．让自己有话可说

要顺利地与人交往，就要让自己有话可说。而社交恐惧症患者在社交中的表现刚好与之相反，他们不知道能说些什么，该说些什么。其实，要开启话题并不难，可以从以下几点入手。

说天气。比如：“今年冬天北京一直没下雪，也不知道雪什么时候能办好进京证啊！”“最近一直刮风，把雾霾都吹走了，天气真是不错！”

说新闻。比如：“前段时间春节档的电影总有资源流出，现在国家对版权方面要求更严格了。”

说娱乐。比如：“《流浪地球》这部电影你看了吗？这个特效制作得真是让人眼前一亮啊！”“要保持身材真是太难了，我前几天加班，连续吃了几天夜宵，现在看起来胖了一圈儿，有什么运动可以快速减肥呢？”

说糗事。比如：“上次我逛街，看到一个很可爱的烟灰缸，一冲动就买了。买到家之后我就后悔了，因为我的家人都不抽烟，一个烟灰缸摆在那里总感觉怪怪的，可是又舍不得扔掉。”

当然，自曝糗事也要有个度，说些自己的小错误无伤大雅，但不要用力过猛，以免给对方留下坏印象。

如果你想要让这场谈话继续下去，就要对你找的聊天话题有自己的理解，尤其是在聊新闻、电影、时事等主题时，你要有自己的想法，对方才更乐意接你的话茬，也会与你相谈甚欢。所以，平时多了解一些生活常识，深度研究一些电影，积累发生在身边的趣事，这都会为你的社交增加谈资。

3．礼貌地告别

告别在人际交往中也是一门学问，良好的告别会为此次社交画上一个完美的句号。当你们的谈话步入尾声，或者因为某些特殊原因而需要中止谈话时，有礼貌、有技巧的告别语会为你加分，让别人对你多一分好感。

成功的告别语应该包含以下三个信息。

谈话要结束了。比如："如果时间允许，我真想再跟您聊上一会儿。""不好意思，我有事要提前离开了。"

我很享受此次交谈。比如："很高兴跟您交流，我受益颇多。"

期待下次相约。比如："希望下次有机会跟您长谈。"

当然，很多事都是知易行难，不论是赞美他人、接受他人的赞美、寻找聊天话题，还是礼貌地告别，对社交恐惧症患者来说，这些都是挑战，都需要一点一点地练习。而在掌握了这些社交技能后，他们就会对参与社交多一分自信，少一点焦虑与担忧。

▽小知识▽

趋利避害是人类的本能。对社交恐惧症患者来说，参与社交就是在让自己难受，逃避社交才是令自己感到舒适的选择。为了让社交恐惧症患者掌握这些社交技能，让他们与自己签订契约，或者寻求朋友的监督

都是不错的选择。

延伸阅读　克服低自尊，塑造积极的社交形象

节前导读

> 社交恐惧症患者对自己价值感的评价很低，他们更容易受到社交失败、他人的否定、无法满足自己的预期等方面的影响，变得越发自卑。帮助他们克服低自尊，塑造积极的社交形象，是建立自信的关键，也是社交成功的关键。

自尊是个体在与他人比较的基础上对自己做出的一种评价，而在这个比较的过程中，如果比较的方式不恰当，就很可能令人产生挫败感。对于社交恐惧症患者来说，这种挫败感会让他们产生“我是一个失败者”的想法，尤其是当他们在社交中表现不当时，这种强烈的挫败感会一直困扰着他们，使他们越发想要逃避社交。

因此，真正地了解自己，了解自己是怎样看待自己的，了解对自我价值和自我接纳的总体感受，然后鼓起勇气改变那些负面的影响，你便不会再被一点点的挫折吓倒，不再因为一次的失败而否定社交给你带来

的好处。

下面这个自尊量表可以帮助你对自己的积极感受与消极感受进行评估。请阅读下面的题目，并根据自己的真实想法做出选择。此量表总分为10～40分，分值越高，代表自尊程度越高。

表8-2　自尊量表

题目	非常符合	符合	不符合	很不符合
1. 我感到我是一个有价值的人，至少与他人在同一水平上	4	3	2	1
2. 我感到我有许多好的品质	4	3	2	1
3. 归根结底，我觉得自己是一个失败者	1	2	3	4
4. 我能像大多数人一样把事情做好	4	3	2	1
5. 我感到自己值得骄傲的地方不多	1	2	3	4
6. 我对自己持肯定态度	4	3	2	1
7. 总体来说，我对自己是满意的	4	3	2	1
8. 我希望我能为自己赢得更多尊重	4	3	2	1
9. 我确实时常感到自己毫无用处	1	2	3	4
10. 我时常认为自己一无是处	1	2	3	4
我的分数				

得分在20分及以下者，多是低自尊者。自尊不足的人无法对自己和他人给出正确、中肯的评价，在社交活动中也通常会给人留下不好的印象，而这些不好的社交经历又会使他们害怕社交，不想参与社交，从而形成一种恶性循环。

如果你是一个低自尊者，不妨参与到下面这个训练中。按照这八个

训练步骤来建立自信。

第一步，写下你在社交中的优点与缺点，并想象一下，你想要拥有什么样的社交、过什么样的生活，当这些缺点变成优点后，你的生活会是什么样子。

如下表所示。

表8-3　在社交中的优、缺点

我在社交中的优点	我在社交中的缺点	缺点转变成优点

第二步，回顾令自己印象深刻的几次社交经历，想一想自己在这些社交活动中表现积极的一面与消极的一面，将自己表现好的地方写下来。

第三步，找到你的同路人，多和与你心境相同的朋友交流、相处，从而帮助你聆听自己内心的声音，更深入地了解自己。

第四步，提醒自己每件事都有相对性，并不是绝对的。每个人所处的位置、角度不同，想法也会有所不同，不要钻牛角尖，更不要错误地揣度他人的想法，用宽容的心态面对他人的拒绝与批评。

当然，对于他人具有建设性的意见，自己也应当接受，不要过于自

我。

第五步，对低落的情绪“叫停”。当你产生消极的想法时，尤其是对自己产生负面评价时，如认为自己“很笨”“缺乏想象力”“没有吸引力”等，及时停止这种想法。

可以制作一个图表来督促自己，记录自己每天有多少次这样的想法，当你的消极想法出现的次数越来越少时，就代表正在朝着积极的方向发展。

第六步，想象自己成功的社交经历，回答以下几个问题。

①社交成功是因为自己，还是因为别人？

②有几次是因为自己，有几次是因为别人？

③与谁相处时，自己会觉得很自在、很舒服？

④什么样的社交场景更让自己感到愉快？

接下来，你就可以尽量选择与那些令自己感到自在的人相处，选择令自己感到愉快的社交场景，从而使自己在一次次良好的社交体验中享受其中的乐趣，不再害怕社交。

当你社交失败时，也许只是这个社交场合不适合你，也许是你还没有做好某些准备，不因为一次的失败就全盘否定自己，适当地调整你的社交策略，你会找到适合自己的社交方式。

第七步，学会放松。给自己充足的时间调整状态，享受独处的快乐，这样你可以更了解自己的内心，为制订接下来的社交计划做好准

备。

第八步，制订社交规划，包括长期规划与短期规划。长期规划，如：在半年、一年内要交多少个好朋友，与朋友见面的总次数，参加多少次交流会，等等。短期规划，如：在一周内要做哪些事情；参加哪些社交活动；自己在社交中的表现应达到多少分；如果完成这些小目标，自己可以获得哪些奖励；等等。

进行这些训练的目的是让你发现自己的优点，找到自己有价值的地方，而不是一味地诋毁自己，对自己做出消极的评价。当然，在实际训练过程中，不必严格按照这些步骤执行，你可以根据自己的实际情况，选择更适合自己的训练方式。

另外，如果你有自己的兴趣爱好，如读书、弹吉他、跳舞、变魔术等，你也可以将其发展成特长，甚至成为某一方面的专家，这样，当你参与社交时，就又多了一份自信，又多了一个与人深入交流的话题。

你是自己人生之路上的主角，为自己设想一些主角光环未尝不可，而你在社交中遇到的挫折与障碍，不过是让你不断强大的一次次挑战。所以，勇敢地朝前看，不要整天担心自己会犯同样的错误，要相信自己一直在进步，由内而外塑造出一种主角般的积极形象。

▽小知识▽

社交失败不等于你就是一个失败的人，无法达到成功社交的彼岸。你与其他人一样，都会犯错，但也同样会获得成功。战胜内心的恐惧，克服低自尊，你会使很多不可能变成可能。

第9章 摆脱恐惧后遗症，享受社交乐趣

逃避社交恐惧不仅不利于问题的解决，

反而还会造成很多恶劣的影响。

比如，无法维持良好的人际关系与亲密关系，

经常酗酒，

走上暴力与犯罪的道路，

患上抑郁症或其他类型的精神疾病，等等。

因此，

不回避社交，勇于面对自己内心的恐惧，

摆脱社交恐惧的后遗症，

你才能享受社交的乐趣。

心理小测试　测测你的社交回避及苦恼程度

社交回避指回避社会交往的倾向，是一种行为表现。社交苦恼是当事人身处其境时的苦恼感受，是一种情感反应。

社交回避并不等于不能参与社交，要知道，“社交”的反面不是“社交参与”，而是“不回避社交”。下列题目中的测试结果只反映一个人主观上的苦恼以及行为上的回避。

测试内容

请认真阅读下面的每道题目，并决定其陈述对你是否适用。每道题目均有“是”和“否”两个选项，请你在每道题目前的括号内填上你的答案。

（）1．即使在不熟悉的社交场合，我仍然感到放松。

（）2．我尽量避免参加交际应酬。

（）3．我同陌生人在一起时很容易放松。

（）4．我并不特别想去回避人们。

（）5．我通常感觉社交场合令人心烦意乱。

（）6．在社交场合我通常感觉平静及舒适。

（）7．在同异性交谈时我通常感觉放松。

（）8．我尽量避免与别人讲话，除非特别熟。

（）9．如果有同新人相处的机会，我会抓住的。

（）10．在非正式的聚会上如有异性参加，我通常觉得焦虑和紧张。

（）11．我与人们在一起时通常感到焦虑，除非与他们特别熟。

（）12．我与一群人在一起时通常感到很放松。

（）13．我经常想离开人群。

（）14．在置身于不认识的人群中时，我通常感到不自在。

（）15．在初次遇到某些人时，我通常是放松的。

（）16．当被介绍给别人时，我会感到紧张和焦虑。

（）17．尽管满房间都是生人，我可能还是会过去。

（）18．我会避免加入一大群人中间。

（）19．当上司想同我谈话时，我很高兴与他谈话。

（）20．当与一群人在一起时，我通常忐忑不安。

（）21．我喜欢避开人群。

（）22．在晚上或社交聚会上与人们交谈，对我不成问题。

（）23．在一大群人中间，我极少能感到自在。

（）24．我经常想出一些借口以回避社交活动。

（）25．我有时充当为人们相互介绍的角色。

（）26．我会尽量避开正式的社交场合。

（）27．我通常参加我所能参加的各种社会交往，不管是什么社交活动，我一般是能去就去。

（）28．我发现同他人在一起时放松很容易。

计分方法

2、5、8、10、11、13、14、16、18、20、21、23、24、26题，回答“是”计1分。

1、3、4、6、7、9、12、15、17、19、22、25、27、28题，回答“否”计1分。

回避分量表的题目有2、4、8、9、13、17、18、19、21、22、24、25、26、27，反映被测者回避社会交往的倾向。

苦恼分量表的题目有1、3、5、6、7、10、11、12、14、15、16、20、23、28，反映被测者对社会产生的苦恼感受。

测试结果

得分范围为0～28分。其中0分表示社交回避及苦恼程度最低，28分表示社交不适程度最高。

其中，回避分超过9分的测试者，在社交活动中常常处于回避状态；苦恼分超过9分的测试者，在社交活动中常常处于焦虑状态。

打破隔阂，维持良好的人际关系

节前导读

> 在社交活动中，人们需要与他人保持一定的社交距离，但是很多社交恐惧症患者在与人交往中无法打破这种空间距离与心理距离，这种隔阂感会让他们无法与他人维持良好的人际关系。

任何人都需要有一个自己能够把握的自我空间，一旦这种自我空间被侵犯，人们就会感到焦虑不安。正如契诃夫的小说《装在套子里的人》中的主人公别里科夫一样，社交恐惧症患者也倾向于生活在自我的空间里，将自己与其他人隔离开来，使自己孤立。他们既不指望自己从他人那里获得温暖与快乐，也不会主动向他人传递温暖与快乐。

很多人在做出决策之前都会算一笔账，确定自己将会付出的金钱成本、时间成本以及可能得到的收获等，然后再决定是否实施某个决策。在人际交往中也是一样，当我们决定与一个人继续交往时，就必然期待可以从对方那里获得些什么，或者至少自己的付出与得到能成正比。

社交恐惧症患者在计算成本与收获的过程中，大脑中想的大多是：“虽然他很友好，但是值得我跟他继续交往吗？即使我觉得值得，难道对方也觉得值得与我交往吗？而且，万一我们深入交往之后，发现对方并不如想象中的那么好，该怎么办呢？”

于是，在犹豫与疑惑中，为了不使自己遭受所谓的“损失”，大多数社交恐惧症患者得到的答案是——“我还是不要去碰运

气了！”

一位社交恐惧症患者这样描述曾经的自己——

我非常害怕社交，不敢与人进行深入的接触。即使我对某个人真的很感兴趣，很欣赏，我也不会表现得很主动，反而会让自己看起来对他漫不经心，让人觉得我根本不在乎他。我的行为总是与思想背道而驰，为了不承担被拒绝的风险，我也只好这样伪装

自己。

其实，社交恐惧症患者的这种行为是缺乏安全感的表现，他们无法轻易地信任对方，因而会主观地做出对自己来说“低成本”的行为，尽量减少社交中的尴尬局面。

社交恐惧症患者之所以经常选择独处，是因为他们在社交中总是会感到焦虑不安，他们担心自己会因表现不佳而被人嘲笑，担心自己不被他人接纳。而且，他们总是会过分地关注自己大脑中的负面想象，使自

己遭受社交恐惧的侵扰。因此，只有打破与他人之间的心理隔阂，社交恐惧症患者才能更好地投入人际交往活动，维持良好的人际关系。

习惯性的逃避行为并不能消除社交恐惧症患者内心对他人的排斥心理。只有面对社交，有勇气承担与人交往的风险，不再与自己的真实想法相违背，社交恐惧症患者才能破除当前人际关系的窘境，建立美好的人际关系，为自己的社交活动带来生机。

所以，如果你也在犹豫、徘徊，为“是否要信任他”而纠结，请试着依靠当时的情境、思维状况以及以往的社交经验，在认真思考后做出判断，而不要习惯性地给出否定的答案，拒绝对方的好意。要知道高收益往往伴随着高风险，当你跨出了与对方深入交往的第一步，虽然需要冒一些风险，但结果会令你受益良多。

▽小知识▽

对社交活动保持一颗平常心，不过分关注自我，不过分担心糟糕的后果，而仅仅享受社交的过程，体验与人相处的乐趣，你也可以掌握社交的主动权。

消除误解，维持稳定的亲密关系

节前导读

> 有些社交恐惧症患者即使在亲密关系中也无法与对方坦诚地交流，容易引起对方的误解，甚至会使亲密关系破裂。因此，社交恐惧症患者需要逐渐克服自己内心的恐惧，掌握一些消除误解的社交方式，以便维持稳定而良好的亲密关系。

在亲密的人面前，我们大多数人都会感到很自在，与对方无话不谈，但是大多社交恐惧症患者对亲密关系有着严重的畏惧心理，当他们的私人空间被侵犯时，他们往往会十分不安，选择逃避，而不是去提出问题、解决问题。

亲密关系比友谊更复杂，如果亲密关系出现问题，会给双方造成更大的伤害与误解。要想建立一段稳定的亲密关系，需要伴侣双方的共同努力。以下几个小方法可以帮助社交恐惧症患者建立一段亲密的关系。

1．与伴侣谈话

不论是同事、朋友，还是家人、爱人，交流都是必不可少的。大多社交恐惧症患者在亲密的人面前也无法做到完全放松，他们担心自己说的某些话会让对方多想，也会影响自己在对方心中的形象。于是，为了不说错，为了不影响两人之间的关系，他们就干脆选择不说。但正是由于缺乏交流，双方之间的隔阂与误会也会逐渐

加深。

因此，在与亲密的人相处时，不要总是想着伪装自己，多说一说自己的心里话，你与对方的交流越深入，对对方就会多一分理解，少一分误解，两人之间的相处也会更自在、更随意。

即使有不满，你也可以说出来，不然你内心那颗不满的种子会逐渐发芽长大，让你越来越难受，甚至使亲密关系破裂。

2．共同参加一些活动

如果你们有共同的兴趣爱好，一起参加一些活动是最好的选择，如打乒乓球、跳街舞、溜冰、滑雪、去图书馆看书等，这样既有共同话题聊，又可以增进双方的感情。

当然，你们也可以一起学习某项技能，在学习中共同进步。但要注意，如果对方十分热衷于参加某项活动，而你又十分排斥，那你也不必勉强自己去迎合对方。要知道，参加活动的目的是让双方都产生愉悦

感，从而使感情升温，如果你压抑内心的愤怒、厌恶，参加自己不喜欢的活动，结果往往会事与愿违，弄得双方都不

愉快。

3．经常约会

不论是正在交往的恋人，还是已经结婚的爱侣，约会都会使双方的感情升温，让双方的关系更亲密，心更贴近。所以，不要不好意思，主动约你的另一半去看电影、看话剧、听音乐会吧！如果你不喜欢外面嘈杂的氛围，在家里来一顿浪漫的烛光晚餐也不错。

亲密关系中出现误解是必然的，我们能做的就是尽量消除误解，让双方的关系朝着好的方向发展，而不是让裂痕越变越大。

如果你实在难以与对方交心，或者某些话说不出口，不妨用写信或者发消息的方式告诉对方。信任对方，你们的关系也会越来越亲密。

▽小知识▽

有些社交恐惧症患者为了避免接触更多的人，避免过多的社会交往，在与约会对象见过几面之后便会决定结婚，他们的想法是：“虽然我并没有那么爱他，但是我感觉很自在，而且不必再参加令自己感到恐惧的约会了。”这并不是理智的决定。

寻求他人帮助，不用酒精来掩盖无能感

节前导读

> 社交恐惧症患者想要通过饮酒来掩盖自己的无能感，更好地融入社交，但结果往往与自己的初衷背道而驰，使自己陷入酗酒问题之中。因此，寻求他人的帮助，克服酒精依赖，他们才有精力去克服社交恐惧。

很多影视剧中都会出现“借酒壮胆”的场面。比如，男主角准备向女主角表白时，由于太过紧张，可能会喝一点儿酒；员工不满领导的“剥削”，要找领导理论时会先喝点儿酒。

喝酒可以缓解一定的焦虑，在社交活动中，社交恐惧症患者会通过喝酒的方式使自己放松下来，舒缓压力，甚至有人会在社交活动前就开始喝酒，为自己壮胆。

有一项调查显示，20%～40%的酗酒者实际上是焦虑症患者和社交恐惧症患者，酒精强大的抗焦虑功能让人们越来越依赖它。通过喝酒来

缓解自己在社交活动时的紧张感与焦虑感，虽然有一些症状会暂时减轻，但这样做很可能会形成酒精依赖。而且，随着时间的推移，要达到同样的放松效果，就需要喝更多的酒，很容易导致酗酒。另外，在喝酒之后的第二天，人们的焦虑、烦躁情绪很可能会加剧。

用喝酒的方式来降低自己对社交的恐惧并不是一个好办法。20%的社交恐惧症患者都有酗酒问题。你也是酗酒者其中的一员吗？下面这个测试可以帮助你做出回答。请你回顾自己在这半年或一年内的情况，用“是”和“否”来回答下面表格中的6道题目。

表9-1　酗酒情况测试表

题目	答案
1. 你在一周内喝含有酒精的饮料是否超过了3瓶？	□是 □否
2. 以你日常喝酒的一天为例，你是否喝了超过4瓶酒？	□是 □否
3. 你是否有时候一旦开始喝酒就止不住了？	□是 □否
4. 你是否有时候早上起床之后需要喝一杯才能开始工作？	□是 □否
5. 你喝酒之后是否会产生后悔或懊恼的感觉？	□是 □否
6. 你的亲戚、朋友、同事是否建议你少喝一点儿，或者对你的酗酒问题很担心？	□是 □否

如果有一个或者一个以上的问题你回答“是”，那么你就很可能存在酗酒问题，你应该对此采取措施。

酒精对社交恐惧症患者的智力表现并不会产生什么惊人的影响，对于那些酗酒的社交恐惧症患者来说，酒精对他们起的最大作用就是自我暗示。

美剧《生活大爆炸》中有这样一个桥段。在女性面前无法开口说话的拉吉在喝酒后可以跟女性交流，他一直以为是酒精的作用。在一次乘火车参加学术会议时，在火车上，拉吉喝了啤酒去跟一位美女演员搭讪，与美女聊得不亦乐乎，他的“损友”霍华德却向拉吉指出他喝的是无酒精啤酒，拉吉当场就说不出话了。

对于社交恐惧症患者来说，在进入社交场合前和在社交场合中喝酒，主要是为了缓解焦虑情绪，让自己不那么难受；而在社交活动结束后，他们往往会借助酒精来麻痹自己，试图消除自己内心的羞耻心理。但是很多酗酒的社交恐惧症患者并不会主动承认这一点。因此，想要戒酒，首先就要承认自己是一个酗酒者，然后再积极地向他人寻求帮助，而不是一直逃避。

社交恐惧症患者喝酒的最根本原因是想要克服自己的无能感，希望被他人接纳，希望自己能融入社交之中，但酗酒则会让他们离自己的初衷越来越远，甚至会成为别人眼中的异类，被他人拒绝。同样的，很多害羞的青少年开始饮酒，大多是为了适应同龄人饮酒所带来的压力，他们不希望自己被看成异类，被同龄人孤立。

如果你也存在酗酒问题，那就先解决它，然后再应对社交恐惧。因为如果你仍然需要通过喝酒来缓解自己在社交中的焦虑与恐惧，那么直到你戒酒之前，你的社交恐惧都不可能有所好转。

因此，你首先需要正视自己的酗酒问题，然后寻求朋友和家人的帮

助，逐渐摆脱酒精对自己的束缚，走出社交恐惧的折磨。

▽小知识▽

因为社交恐惧症患者不喜欢出门，也不喜欢与人进行面对面的接触，所以网络就成了他们与人接触的主要工具。使用网络进行社交可以缓解社交恐惧症患者的社交焦虑，但同时也会存在网络成瘾的风险，使他们沉迷网络，无法自拔。

发泄郁闷，让暴力和犯罪远离你

节前导读

> 在社交中丢掉自我是避免暴露的一种方式，但这种屈从式的社交方式也会使自己真正的想法与感受无处表达。长此以往，堆积起来的愤怒与怨怼也会越来越多，容易使人行差踏错，走上暴力与犯罪的道路。因此，表达自己的感受，发泄内心的郁闷，是不逃避社交的重要一课。

通常来说，社交恐惧症患者在社交活动中大多会逐渐抛弃自己的个性，希望与别人“打成一片”，成为其中普通的一员。就像老师在课堂上问了一个大家都不会的问题，学生都期待老师看不到自己一样，社交恐惧症患者在参与社交时也不希望自己在人群中太过突出、显眼，而这种社交方式就会使他们压抑自己的感情。

社交恐惧症患者并不会公开表达自己的情绪，更不会显露自己在社交中的挫败感，他们会克制和压抑自己的感情，对社交采取冷漠、逃避的态度，从而达到保护自己不受他人干扰的目的。

当社交活动不可避免时，他们就会感到十分困扰，尤其是当社交中出现分歧时，由于社交恐惧症患者不愿意违背他人，也没有能力去找到一个令双方都满意的解决策略，因此，退让、回避、放弃自己的决定，去做他人期待的事情，就成了他们解决问题的主要方式。

而这种被迫屈服的情景若是经常出现，社交恐惧症患者内心的怨恨与不满就会越积越多，在某个节点被点燃后，他们的负面情绪就会全面爆发，甚至走上暴力与犯罪的道路。

艾德·马格里对一组已经被判决有罪的杀人犯进行了研究。结果发现，与普通人相比，冲动型的罪犯曾经因多次袭击、殴打他人而受到法律的制裁；而那些内向一些的罪犯，即使曾经也遭受过敌意与不满，但他们很少表达出来，犯罪时大多是他们第一次公开地表达自己的内心感受。

此外，有些社交恐惧症患者害怕权威，即使发现有不公正的事情，他们也不敢挑战权威，而甘愿在被动与默默无闻中安全地生存。盲目地服从权威，使他们很容易成为某些激进人物的追随者，从而做出伤害自己与他人的事情。

所以，对于社交恐惧症患者来说，积极地表达自己内心的感受，不压抑自己内心的想法，不做出违背自己意愿的行为，才能更好地规避问题，远离暴力与犯罪。

如果你是一名社交恐惧症患者，请学着表达自己的感受，不要担心会因此给自己带来不好的影响。做自己想做的事情，努力与别人沟通，即使这样做会让人有些不舒服，但这可以让你正确地表达自己的情绪与感受，让你不再被困于痛苦之中。

另外，多做运动、听音乐、调整自己的饮食习惯等都可以在一定程度上缓解焦虑情绪，排解内心的负面感受。当你产生悲观、愤怒、不服、焦虑、郁闷等负面情绪时，不要视而不见，任由它滋长、发芽，更不要故意压制它，试着通过这些方式将负面情绪宣泄出来，你的心才不会被它们侵蚀。

宣泄负面情绪，走出自我的牢笼，你的心里不再有怨念和委屈，暴力与犯罪自然也会对你绕道而行。

▽小知识▽

患有社交恐惧症的人很少主动表达自己的真实感受，因此帮助他们表达自己积极的、消极的感受，也是在让他们表达、宣泄自己的情绪，让他们远离孤独。

别让你的社交恐惧症并发抑郁症

节前导读

> 由于人际交往中的退缩与孤独感，社交恐惧症患者很容易患上抑郁症。因此，在患上社交恐惧症时不要回避，积极地寻求专业帮助，能有效地治愈社交恐惧症，降低抑郁症的患病风险。

50%～70%的社交恐惧症患者最终会患上抑郁症。社交恐惧症患者怀疑自己的能力，不敢与他人交往，在社交场合中总是十分敏感，表现得闷闷不乐、焦虑不安，无法享受社交的乐趣。这种种表现都可能使社交恐惧症患者变得神经衰弱，提高罹患抑郁症的风险。

一项针对243名抑郁症患者所做的研究表明：抑郁症患者中有2/3是社交恐惧症患者或者逃避型人格者，而且，他们的抑郁症比一般人患得更早，症状也更加严重。

抑郁症会给人们的日常生活、工作带来很大的影响，因此，我们应

该对此保持警惕。抑郁症的常见迹象与症状包括以下几点：

*对参加活动失去兴趣。

*经常感到悲伤、情绪低落、忧郁、不开心。

*出现睡眠问题，睡得太多或太少，甚至失眠。

*出现食欲问题，吃得太多或太少。

*精神不振，充满无力感与绝望感。

*难以集中注意力。

*无法感到快乐。

*对目前的状况感到自责。

*觉得生活没有意义，甚至会想到自杀。

如果你超过两个星期出现以上症状中的若干项，那么你很可能患上了抑郁症。建议你尽快寻求心理医生的帮助。

一般来说，在社交恐惧症发病之后的2～5年，患者更容易患上抑郁症，而且，抑郁的程度会随着时间的延长而逐渐加重。不过值得庆幸的是，很多人在患了抑郁症之后受到心情低落、无法入眠，甚至脑海中经常会出现自杀的念头的折磨，因而愿意就医，而单纯患上社交恐惧症的

患者则很少主动寻求心理医生的帮助。

在进行治疗时，由于社交恐惧症患者的症状和主诉都以抑郁为主，因此，医生也大多会先采取治疗抑郁症的办法，而社交恐惧症很少被诊断出来。在经过几次治疗，等病情稳定之后，才能诊断出患者的社交恐惧症，抑郁的症状才能得到缓解。

一位患有社交恐惧症的抑郁患者介绍自己曾经就医的经历——

有一段时间，我感到很抑郁，整个人都被低气压笼罩，提不起精神，吃不好、睡不好的，甚至想过自杀。这个念头吓坏了我，于是我赶紧去看了心理医生。

刚开始，医生给我开了一些抗抑郁的药物。吃过药后，在那一段时间，我的睡眠和食欲都有所改善，但是整个人还是没有精神。在几次谈话之后，经过心理医生的引导，我才意识到自己在社交中害怕被他人指指点点，不敢向别人敞开心扉，是因为我还有社交恐惧症。

14～24岁年龄段的人最容易患上社交恐惧症，但是由于他们并没有认识到自己的症状，也不知道怎样寻求他人的帮助，因而迟迟没有行动，使得社交恐惧症随着时间的延长而逐渐发展成了一种稳定而长期的疾病，对自己的生活产生了很多不利的影响。

所以，如果你发现自己患上了社交恐惧症，请你及早寻求帮助与治疗，最好在抑郁症出现之前就开始治疗，这时的病情最单纯，治愈率也最高。不要因为害怕社交而害怕治疗，以免使自己在社交恐惧症的基础

上又患上抑郁症。

▽小知识▽

社交恐惧症合并抑郁症的患者是有自杀倾向的高危险群体，他们的自杀意念和企图都比单纯的社交恐惧症患者要高，而且，在治疗后病情也不容易马上好转，需要家人和朋友的陪伴与关心。

延伸阅读　社交恐惧症的共病

节前导读

> 社交恐惧症经常合并焦虑症或其他精神疾病，使人受到多种疾病的困扰，治疗的难度也会增大。因此，患者在患有社交恐惧症的初期就寻求专业帮助，可以减少患上其他精神疾病的概率。

有社交恐惧症的人同时还可能会患有焦虑症或其他精神疾病，两种疾病共同存在也就是我们所说的“共病”，比如上一节提到的社交恐惧症与抑郁症共病，即患者同时存在害怕社交与抑郁这两种症状。

除了抑郁症，社交恐惧症还会与广泛性焦虑症、恐慌症、强迫症、身体畸形恐惧症等合并。很多患者会忽略自己的社交恐惧症状，在寻求专业帮助时也会以共病症状作为主要诉求，很容易造成医生的误诊、漏诊。因此，了解社交恐惧症及其共病的特征，便于患者对其进行分辨，及时得到正确的帮助。

1．广泛性焦虑症

至少有1/5的社交恐惧症患者也患有广泛性焦虑症。广泛性焦虑症指的是广泛而持久的焦虑，患者几乎担心生活中的任何事情，如健康、财产、孩子、工作等，习惯性地为事情预设一个不好的结果，并会为自己想象出来的这个结果焦虑，从而增加自己的身心负担，给自己的生活造成困扰。

社交恐惧症患者只是对社交场合感到焦虑、恐惧，而广泛性焦虑症患者的担心并不限于社交场合，可以是生活中的各个方面。

2．恐慌症

恐慌症指的是在一段特定的时间内，有强烈的害怕或不适感。在恐慌发作时，患者往往会有一种末日降临的感觉，通常会感到呼吸困难、头晕、耳鸣、胸闷、气喘吁吁、手足发麻、胃部不适、要发疯或要失去控制感等，甚至怀疑自己患上了心脏病。

社交恐惧症患者可能会在对自己有威胁性的某些社交场合突发恐慌；而恐慌症患者的恐慌发作则是完全出乎意料的，与是否在有威胁性的社交场合无关。恐慌症患者在日常生活中就很有可能发作，如在做饭、工作、看电影等日常的场景中。

社交恐惧症患者与恐慌症患者的关键区别在于症状发作时他们脑中的想法不同。社交恐惧症患者会考虑自己在别人眼中的样子，担心别人会给自己负面的评价，担心自己的这些表现会使人尴尬；恐慌症患者则

通常会担心自己的身体状况，想确认自己是否患上了心脏病，而不会过多地考虑他人当时的想法。

恐慌发作是十分突然的，而且没有一定的规律，往往会让人措手不及。有些恐慌症患者会因为一次的惊恐发作而变得消极抑郁，为了不在他人面前突然发作，他们往往会选择封闭自己。

3．强迫症

强迫症指的是一个人在遇到不想见到、令人感到不愉快的事物时，大脑中反复出现想竭力摆脱的干扰想法或者画面。强迫症的症状主要表现为强迫性思维和强迫性行为。

有强迫症的人通常看起来很正常，跟他人相比也没有什么异常表现，但是一遇到某些事情时，他们的强迫性思维或强迫性行为就会显现出来，如果没有立即处理，他们就会变得十分焦虑。

当社交恐惧症与强迫症共病时，患者会同时出现社交恐惧症的症状与强迫性思维、强迫性行为的症状。比如，在与朋友一起出门时，强迫症患者总是担心“门窗没有关好”，因而一遍又一遍地返回检查，以缓解自己内心的不安。这些反复的行为会让患者觉得丢脸，因而使他们的社交焦虑更加严重，跟朋友在一起时更感到不自在。

4．身体畸形恐惧症

身体畸形恐惧症指的是患者过度关注自己的身体面貌，并对自身的

样貌缺陷进行放大或臆想，十分在意别人的目光，因为担心别人会注视自己、给予自己负面的评价而不敢出门。比如，有些身体畸形恐惧症患者会认为自己的眼睛太小、鼻子太大等，从而会躲避别人，不想让别人看到自己的眼睛、鼻子，想要隐藏这种“缺陷”。

有研究表明，有些形式的社交恐惧症与身体畸形恐惧症具有一定的相关性。当社交恐惧症与身体畸形恐惧症共病时，患者担心的不再仅仅是自己的身体缺陷，也会担心别人对自己其他方面的评价，比如，说话是不是笨嘴拙舌、做事是不是不够灵活等。

如果你也花大量的时间为自己的外表担心，那么你很可能是患上了身体畸形恐惧症，尽快寻求专业帮助吧！

总之，对社交场合采取回避态度，任由社交恐惧症状发展，很可能会引发其他类型的疾病，从而影响正常生活，影响一个人的整体生活质量。努力克服社交恐惧，建立和维持良好的人际关系，投入一些时间和精力来处理自己在社交中的问题，你的生活会迈向一个新台阶。

▽小知识▽

社交恐惧症与许多疾病存在共病关系，这往往会让当事人和医生混淆。一般来说，当两种症状同时存在时，医生要先治疗比较严重的共病，然后再诊治社交恐惧症的那部分。

后记

接受内心的恐惧，做真正的社交达人

社交恐惧不是内向，也不是害羞，现在请你不要再把“内向”“害羞”当成自己害怕社交的借口，请正视自己的内心，面对心中的恐惧，不要再当想象的巨人、行动的矮子。

社交恐惧的来源多种多样，不管你是因为什么而害怕社交，要知道，这并不丢人。社交恐惧症就和感冒、发烧一样，只是它与感冒、发烧的症状表现不同而已，因而治疗方式也存在差异。因此，你不必将自己孤立起来，默默地独自承受这种病症带来的折磨，你可以积极地寻求家人、朋友以及专业人士的帮助。

对任何人来说，社交都是一种冒险，只是大多数人都会享受这个冒险的过程，有勇气承担冒险之路上遇到的意外，并将意外当成是丰富漫长旅途的一种宝贵经历。而社交恐惧症患者则会提前放大旅途中的风险，预想不好的方面，设想他人对自己充满没来由的恶意，因而他们对这场冒险之旅充满了恐惧，甚至不敢朝前踏出一步。

其实，这种冒险旅程并非像他们想象的那么恶劣，旅程上的人也并非都是尖酸刻薄之辈。如果你勇于接受内心的恐惧，敢于踏上旅途，总会遇到那些值得结交、值得信任的人。所以，不要继续活在自己想象的世界里，摆脱恶意想象，走向社交人群，你同样会成为受欢迎的社交达

人！